الدعم النفسي- الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي

دليـــل المـــــدرب



رزمـــة تـدريـبـيـة

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الاحمر والهلال الاحمر

المركز المرجعي للدعم النفسي- الاجتماعي

The International Federation


مكتبة سور الازبكية
تليجرام
s://t.me/kotokha
@KOTOKHATAB


mohamed khatab

الدعم النفسي- الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي

دليل المدرب

رزمة تدريبية

الدعم النفسي- الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي

دليل المدرب

رزمة تدريبية

المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي

Blegddamsvej 27, DK-2100 Copenhagen, Denmark

هاتف: +45 35 25 92 00

فاكس: +45 35 25 93 50

البريد الإلكتروني: psychosocial.center@ifrc.org

الموقع على شبكة الإنترنت:

www.ifrc.org/psychosocial

صورة الصفحة الأولى:

الصليب الأحمر الدنماركي/ Tomas Bertelsen

برنامج نفسي اجتماعي في سريلانكا

التصميم والإنتاج: باراميديا 1405

الترجمة: العربية للإعلام (معاذ شقير ومشاركوه)

طبع في 2010

الرقم المعياري الدولي للنشر للطبعة العربية:

978-87-92490-00-1

دليل المدرب هو جزء من الرزمة التدريبية «الدعم النفسي- الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي».

تشمل الرزمة التدريبية كذلك:

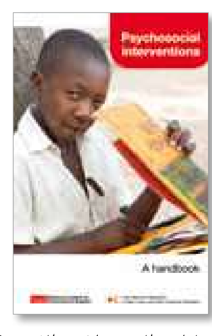


دليل المشارك

دليل المدرب

مصادر للتدريب

يرجى النظر أيضاً في:



دليل «التدخلات النفسية- الاجتماعية»

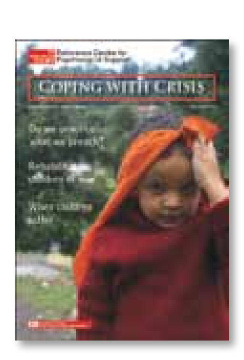
تقديم الدليل

لا يعتبر الدعم النفسي-الاجتماعي، الذي نقدمه عند نشوب الأزمات، إضافة اختيارية، بل هو واجب إلزامي علينا أداؤه. لهذا، ما فتئ المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي يعمل منذ عام 1993 على تحسين الرفاه النفسي-الاجتماعي للمستفيدين، والموظفين والمتطوعين. ومع مرور الزمن، تعلمنا أنه من الأهمية بمكان أن نعمل على تعزيز القدرات النفسية-الاجتماعية على الصعيد العالمي من أجل الاستجابة للكوارث الطبيعية والنزاعات المسلحة والقضايا ذات العلاقة بالصحة. من أجل تحقيق ذلك، فإننا نقوم بالتركيز على التوجهات الاستراتيجية التالية: المساعدات التشغيلية، بناء قدرات الجمعيات الوطنية، بناء كفاءات الموظفين والمتطوعين، توليد المناصرة والمعرفة، وتطوير السياسات والاستراتيجيات.

إن إعداد رزمة الدعم النفسي- الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي يشكل جزءاً من الجهود التي نبذلها في سعينا لتيسير عملية بناء قدرات الجمعيات الوطنية، بالإضافة إلى بناء كفاءات الموظفين والمتطوعين. ونأمل في أن تكون هذه الرزمة أداة مفيدة لحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ولأصحاب المصلحة الآخرين في مجال الدعم النفسي-الاجتماعي.

نانا فيدمان

رئيسة التحرير، رئيسة المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي



يمكن للقراء أن يجدوا مصادر تدريبية اضافية كما يمكنهم الاشتراك في النشرة الإخبارية التكيف مع الأزمات، وذلك من خلال موقع المركز المرجعي للاتحاد بشأن الدعم النفسي-الاجتماعي على شبكة الإنترنت:
www.ifrc.org/psychosocial

شكر وتقدير

نود أن نعرب عن شكرنا وتقديرنا للإسهامات التي قدمها الخبراء والممارسون النفسيون-الاجتماعيون في شتى أرجاء العالم إلى جميع مراحل تطوير هذا العمل المكثف.

رئيس التحرير
Nana Wiedeman

المحررون والمساهمون:

Wendy Ager، Ea Suzanne Akasha، Peter Berliner، Lene Chri - tensen، Juen Fairholm، Elin Jonasdottir، Barbara Jeen، Louise Juul-Hansen، Pernille Hansen، Ilse Laerke Kristensen، Louise Kryger، Maureen Mooney، Vivianna Lambrecht Nyroos، Stephen Regel، Angela Gordon Stair، Sigridur Bjork Thormar، Asta Ytre

يسر المركز المرجعي للاتحاد بشأن الدعم النفسي الاجتماعي أن يعرب عن عظيم امتنانه للجهات التالية لمساهمتها المباشرة في دعم هذا العمل:



كما نود أن نتقدم بالشكر الجزيل للجهات التالية لإسهامها في تقديم الدعم التقني لهذا العمل: جمعية الصليب الأحمر النمساوي، جمعية الصليب الأحمر الكندية، جمعية الصليب الأحمر الفرنسي، جمعية الصليب الأحمر الجامايكي، جامعة كوبنهاغن وجامعة نتنهام

مقدمة النسخة (الطبعة) العربية لدليل المدرب
حول الدعم النفسي الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي

مع النموذج التشغيلي الجديد للاتحاد الدولي، اعتبر مكتب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا برنامج الدعم النفسي الاجتماعي من أولوياته الإستراتيجية، لذلك تم تطوير البرنامج كي يساهم في بناء قدرات الجمعيات الوطنية بالمنطقة لتمكينها من تقديم الدعم النفسي الاجتماعي للمستفيدين والموظفين والمتطوعين. لقد نجح البرنامج في أن يتكامل مع البرامج الأخرى مثل الصحة المجتمعية والإسعاف الأولي، الاستعداد للجائحة البشرية، البرامج الصحية ذات الصلة، برامج إدارة الكوارث وبرامج دعم المتطوعين.

إن هذا الدليل التدريبي بما يحويه من معلومات ومهارات يهدف إلى تمكين متطوعي وموظفي الجمعيات الوطنية لتقديم خدمات الدعم النفسي الاجتماعي كجودة عالية. ومن أجل أن يكون الدليل أداة جيدة يسهل استخدامها، فقد تمت ترجمتة إلى اللغة العربية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مما ساعد في أن تكون الصياغة علمية، مبسطة، وبلغة تنسجم وثقافة المنطقة.

إن محتوى هذا الدليل هو نفس محتوى الطبعة الانجليزية، وهو يحوي احدث المعلومات والممارسات العالمية المتعلقة بالدعم النفسي الاجتماعي. وانه لمن الضروري أن نستعين بالأمثلة، الصور والخبرات المحلية أثناء التدريبات في الجمعيات الوطنية.

نأمل أن تكون النسخة العربية من هذا الدليل مفيدة لجمعياتنا الوطنية في سعيها للتخفيف من المعاناة النفسية الاجتماعية للمتضررين.

قسم الصحة والخدمات الاجتماعية
مكتب منطقة الشرق الاوسط وشمال إفريقيا
الإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

شكر وتقدير

بإنجاز هذا العمل يتقدم مكتب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالشكر الجزيل للجمعيات الوطنية التي شاركت من خلال خبرائها في مجال الدعم النفسي الاجتماعي في مراجعة وتدقيق هذا الدليل، ويخص بالذكر أعضاء الفريق الاقليمي للدعم النفسي الاجتماعي في منطقة الشرق الاوسط وشمال إفريقيا:

د. نجلاء رشوان: المستشار الإقليمي لبرنامج الدعم النفسي الاجتماعي، منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا – المشرف على تدقيق ومراجعة النسخة العربية

د. فتحي فليفل/ الهلال الاحمر الفلسطيني

د. محمد البنا/ الهلال الاحمر القطري

د.محمد بندالى/ الهلال الاحمر المغربي

د. فرج المهداوي/ الهلال الاحمر الليبي

السيدة. ميسر صبري/ الهلال الاحمر البحريني

السيد. هشام صلاح/ الهلال الاحمر العراقي

شكرنا الخاص الى الصليب الأحمر الدانماركي تقديراً لدعمه لبرنامج الدعم النفسي – الاجتماعي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتغطيته نفقات الترجمة العربية للكتاب .

Dansk Røde Kors

ويتقدم الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالشكر الجزيل لهيئة الهلال الأحمر بدولة الامارات العربية المتحدة تقديرا لجهودها ومبادرتها في مراجعة وتدقيق النسخة العربية من هذا الكتاب وتحمل تكاليف طباعته واصداره .

الهلال الأحمر الإماراتي | العناية بالحياة
UAE RED CRESCENT | Care for Life

المحتوى

مقدمة

على مدى السنوات الماضية، قام الموظفون والمتطوعون في الصليب الأحمر والهلال الأحمر بتقديم الدعم لأناس عانوا من أوضاع متأزمة وواجهوا الألم الإنساني بطرق عديدة مختلفة. ويتطلب توفير المساعدة للناس من خلال أنشطة نفسية – اجتماعية وجود موظفين ومتطوعين مدربين على ذلك.

إن التدريب على الدعم النفسي - الاجتماعي قد يجري تقديمه على شكل حزمة منفصلة أو مدرجة كجزء من برامج قائمة مثل، برامج التأهب للكوارث، الإسعاف الأولي والرعاية الاجتماعية. ومهما كان الشكل الذي يقدم فيه البرنامج، فإنه يهدف إلى رفع مستوى الرعاية للمنتفعين وإلى توفير دعم قوي للموظفين وللمتطوعين على حد سواء.

لقد جرى تطوير دليل المدرب هذا من قبل المركز المرجعي للدعم النفسي - الاجتماعي بقصد تعزيز الفهم لعملية التدريب نفسها ولكي يكون بمثابة أداة عملية في هذا السياق. وهو قائم على خبرة تراكمت لدى حركة الصليب الأحمر على مدى العقد المنصرم من خلال العمل النفسي – الاجتماعي عبر العالم كله.

يحتوي دليل المدرب على تعليمات حول كيفية تدريب المشاركين في ورشة العمل الخاصة بوحدات التدريب على الدعم النفسي - الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي والواردة ضمن كتاب المشارك. إن وحدات التدريب السبع الواردة في كتاب المشارك يمكن اعتمادها كبرنامج تدريب متكامل يتناول المهارات الأساسية للدعم النفسي-الاجتماعي. وبدلاً من ذلك، يمكن استخدام وحدات تدريب فردية لاحتياجات تدريبية أكثر تحديداً. وتعتبر جميع الإرشادات للمدربين وكذلك النصوص الواردة في وحدات كتاب المشارك وعروض الشرائح (سلايدات باور بوينت) ذات طابع عام ولا بد من مواءمتها لتناسب كل بيئة ثقافية معنية يجري فيها التدريب.

يشتمل كتاب المدرب على ما يلي:

- **كيفية التخطيط للتدريب للدعم النفسي – الاجتماعي** التي توفر اقتراحات لنوعين مختلفين من التدريب (تدريب المدربين والتدريب الأساسي) والتي تتضمن قائمة بجوانب ينبغي وضعها في الاعتبار عند التخطيط للتدريب في بيئة خاصة لجمعية وطنية معينة أو في مكتب فرعي.
- **«عملية التعلم» في بيئة نفسية – اجتماعية»** وهي تتناول أفكاراً خاصة بعملية التعلم كما وأنها تسلط الضوء على جوانب محددة خاصة بالتعلم وبدعم التعلم في البيئة النفسية – الاجتماعية.
- **« الإعداد لورشة عمل خاصة بالدعم النفسي – الاجتماعي»** وهو يورد نصائح حول كيفية الإعداد المسبق وكيفية العمل مع المترجم وما هي الأمور العملية التي ينبغي أخذها في الاعتبار.
- **«تنفيذ ورشة العمل»** مما يوفر للمدرب معلومات حول كيفية تنظيم بداية جديدة لورشة العمل وطرق تطبيق لأساليب التعليم المختلفة (مثل العروض، المناقشة مع المشاركين) وكيفية التلخيص وإجراء التقييم لدى اختتام التدريب.
- **إن دليل المدرب وعروض «باور بوينت»** هي عبارة عن أدوات مساعدة تعليمية مادية جرى تطويرها لكل وحدة تدريبية على حدة وهي توفر للمدرب أهدافاً للتعلم واقتراحات لموضوعات مناقشة وأنشطة وشرائح «سلايدات» «باور بوينت» ونقاط مرجعية للمتحدث لتوجيه العروض. وهناك نشرات للتوزيع

معدة للاستخدام خلال جلسات التدريب ملحقة بكل وحدة تدريبية.

- **موارد خاصة بالتدريب تشمل:** قرص مدمج يحتوي على كتاب المشارك، كتاب المدرب، شرائح (باور بوينت)، مسطرة صفحة شرائح (باور بوينت) (كي تنشئ عليها شرائحك الخاصة وأوجه التدخل النفسي- الاجتماعي). دليل مركز الدعم النفسي - الاجتماعي وقرص مدمج (إعادة بناء الأمل) الخاصة بمركز الدعم النفسي والاجتماعي التي يمكن الاستعانة بها في التقديم لموضوع التدريب. وفي حال الرغبة بإنتاج نسخة معدلة من مواد التدريب، يرجى الاتصال بمركز الدعم النفسي – الاجتماعي.

قم بزيارة الموقع الإلكتروني لمركز الدعم النفسي- الاجتماعي

يعمل مركز الدعم النفسي – الاجتماعي بالمشاركة مع الأجهزة الأخرى في الصليب الأحمر والهلال الأحمر من أجل تلبية الاحتياجات النفسية – الاجتماعية للأفراد والمجتمعات المحلية. ويملك المركز قاعدة بيانات واسعة ومنشورات خاصة بالدعم النفسي – الاجتماعي يمكن الوصول إليها من خلال الموقع الإلكتروني
www.ifrc.org/psychodocial
حيث يمكن الحصول على مزيد من المعلومات الأساسية إلى جانب مواد تدريب وحالات دراسية إضافية الخ... فمن أجل الحفز للحصول على أفكار جديدة يمكنكم أيضاً الاشتراك في نشرتنا الإلكترونية الفصلية «التكيف مع الأزمات» ونشرتنا الإلكترونية الشهرية.

إذا عجزت جمعية وطنية ما عن إيجاد مدرب محلي، يستطيع مركز الدعم النفسي – الاجتماعي أن يساعد في العثور على مدرب وأن يقدم النصح حول برامج التدريب.



المركز المرجعي للدعم النفسي - الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي بواسطة الصليب الأحمر الدنمركي

Blegdamsvej 27, DK-2100 Copenhagen, Denmark
هاتف: 45+ 35 25 93 59
البريد الإلكتروني: psychosocial.center@ifrc.org
الموقع الإلكتروني: www.ifrc.org/psychosocial

استخدام كتاب المدرب وعرض شرائح (سلايدات باور بوينت)

يختلف الناس في كيفية استيعابهم للمعلومات. فالعروض البصرية، التمارين التفاعلية والفقرات التعليمية القصيرة تساهم كلها في خدمة أساليب التعلم المختلفة. إن التنويع في أساليب التدريب ومراجعة مضمون مواد التدريب في عدد من الصيغ المختلفة سوف يساعد في الحفاظ على اهتمام المشاركين واستيعاب التعلم.

تجمع ملاحظات المدرب على وحدات التدريب بين الأنشطة وملاحظات المتحدثين والعروض الشفهية المدعومة بعروض شرائح (باور بوينت)، ويفترض في الوضع المثالي أن يقرأ المشاركون النصوص الواردة في الدليل الخاص بهم ويكونوا مستعدين لورشة العمل إلا أن الأمور ستسير على نحو حسن حتى لو لم يفعلوا ذلك.

تركيبة وحدات التدريب ستكون على الشكل التالي:

- تشكل أهداف التعلم المقصد الإجمالي للوحدة التدريبية.
- المقدمة – حيث تقوم أنت بصفتك ميسراً بتهيئة المشهد وطرح الموضوع وحفز المشاركين على الدخول في عملية التعلم.
- تحتوي كل وحدة تدريب على مقترحات للنقاط الخاصة بالمتحدث وأخرى خاصة بالأنشطة وبعمل المجموعات بما يتوافق مع الغاية من الوحدة التدريبية.
- تنتهي وحدات التدريب بنشاط تلخيصي وإعادة تذكير بالأهداف.

يمكن لكل وحدة تدريب أن تقوم بحد ذاتها أو أن تكون جزءاً من ورشة عمل لمدة أطول تشتمل على عدة وحدات تدريبية. ويفترض في التدريب أن يكون متكيفا مع البنية المحلية فيما يخص، دراسات الحالات القصصية والسيناريوهات وأن تكون الصور من البيئة التي تنعقد فيها ورشة العمل. يمكن عمل ذلك خلال الجلسات، والأنشطة وفي عروض شرائح (باور بوينت) كما وأنه يتعين موائمة جميع الأنشطة وأعمال المجموعات والعروض مع البيئة الثقافية المعنية.

الأنشطة والمناقشات

ضمن ملاحظات المدرب، هناك عدد من الأنشطة المقترحة لكل وحدة تدريب. وتهدف هذه الأنشطة إلى مساعدة المشاركين على فهم مدى الوثيقة الصلة بين التدريب وأوضاعهم الخاصة وكذلك توسيع رؤياهم لعملهم من خلال التفاعل مع أعضاء المجموعات الأخرى. بكل بساطة، أسقط أي نشاط لا ترغب في القيام به.

وتشتمل ملاحظات المدرب أيضاً على اقتراحات لمناقشات مع المشاركين يستطيع المدربون الاستعانة بها لحث المشاركين على الإسهام في المناقشات اعتماداً على تجاربهم الشخصية. إن الهدف من وراء ذلك هو تبادل الخبرات وحفز التفكير والتوعية وليس حتماً الوصول إلى استنتاجات. وتبعاً لاحتياجات كل مجموعة واهتماماتها، يمكن اختيار موضوعات نقاش تختلف عن تلك الواردة في كتاب المدرب.

كيفية التخطيط للتدريب الخاص بالدعم النفسي – الاجتماعي

في معرض الإعداد لورشة عمل حول الدعم النفسي – الاجتماعي، فمن الأهمية بمكان أخذ ما يلي في الاعتبار:

- ما هو مستوى من التدريب المطلوب
- ما هي الأهداف التي يتعين تحقيقها
- كيف يمكن دمج المعرفة والمهارات ميدانيا.

تدريب المدربين

يوصى بعقد ورشة عمل لتدريب المدربين، إذا كان هناك قدر قليل سابق في المعرفة بموضوع الدعم النفسي – الاجتماعي لدى الجمعية الوطنية وحيث يتواجد عدد كبير من الأشخاص الذين يحتاجون إلى تدريب.

إن ورشة عمل تدريب المدربين تقوم بتدريب المشاركين في موضوع الدعم النفسي – الاجتماعي وفي المهارات المطلوبة لتدريب أشخاص آخرين (هم عادة من المتطوعين) في مجال الدعم النفسي – الاجتماعي. إن بالإمكان هيكلة هذه الورشة بطرق مختلفة تبعاً لاحتياجات الجمعية الوطنية المعنية. إلا أننا نوصي عادة بأن لا يتم إنجاز مثل هذه الورشة في مدة تقل عن 5 أيام. وينبغي أن يتولى ورشة تدريب المدربين مدرب متمرس، ويستطيع مركز الدعم النفسي – الاجتماعي مساعدة الجمعية الوطنية في العثور على مدرب متمرس مناسب.

المشاركون في مثل هذه الورشة لديهم خلفية تتصل إما بالصحة، الصحة النفسية، الرعاية الاجتماعية أو التأهب للكوارث. ويتراوح العدد المثالي للمشاركين ما بين 12-18 مشاركاً. أثر على الجمعية الوطنية بأن تستقطب مشاركين لديهم القدرة بأن يقوموا بتدريب آخرين في المجتمع المحلي.

ينبغي النظر إلى ورشة العمل الخاصة بتدريب المدربين على أنها نقطة الانطلاق. ويجب حث المشاركين على أن يخططوا لأنشطة تدريب أخرى خلال انعقاد ورشة العمل نفسها.

من خلال تدريب المدربين، يتأهل المشاركون لما يلي:

- الإلمام بردود الفعل النفسية والاجتماعية وبالاحتياجات وأعمال التدخل المرتبطة بها مع الحفاظ على الاحترام للبيئة الثقافية المحلية
- التخطيط لمجموعة متنوعة من أعمال التدخل التي تراعي الظروف المحلية
- التخطيط لجلسة تدريب يقومون بتنفيذها داخل إطار ورشة عمل تدريب المدربين
- تعديل المواد بحيث تتلاؤم مع البيئة المحلية إذا كانت هناك حاجة لنشرات إضافية للتوزيع. ولا بد من تخصيص وقت إضافي لهذا الغرض.

في الوضع المثالي يفترض أن تتوفر للمدرب الخاص بالدعم النفسي – الاجتماعي المهارات وأوجه المعرفة التالية:

- خلفية حول الصحة العقلية أو إلمام جيد بالعمل الاجتماعي، علم النفس، الطب النفسي أو الرعاية التمريضية العقلية
- معرفة بالصليب الأحمر والهلال الأحمر
- إلمام بظروف العمل في هذا المجال
- مهارات تدريب أو تيسير وإلمام بموضوع تعليم البالغين
- مهارات وخبرة في رعاية الآخرين.

يقوم رئيس المدربين عادة بتيسير الأيام الثلاثة أو الأربعة الأولى في حين تتهيأ للمشاركين (أي لمدربي المستقبل) فرصة تيسير آخر يوم أو يومين. وسيحتاج الأمر إلى يوم أو يومين آخرين لملائمة التدريب والمواد مع البيئة المحلية.

التدريب الأساسي

يهدف هذا التدريب إلى توفير تعريف أساسي بموضوع الدعم النفسي – الاجتماعي وقد يأتي المشاركون من خلفيات متنوعة وليس حتماً من خلفية ذات صلة بالصحة، الصحة النفسية أو الرعاية الاجتماعية. وقد تختلف مدة هذا التدريب تبعاً لحاجة المشاركين ولطلب التدريب نفسه، أما العدد الأعلى المفضل للمشاركين فهو 18 شخصاً. وينبغي أن يكون الشخص الذي يتولى التدريب الأساسي قد اجتاز ورشة عمل خاصة بتدريب المدربين.

في مثل هذا النوع من التدريب يتهيأ للمشاركين ما يلي:

- الإلمام بردود الفعل وبالاحتياجات وأعمال التدخل الخاصة بالدعم النفسي – الاجتماعي مع احترام البيئة الثقافية المحلية.
- التخطيط لمجموعة متنوعة من أعمال التدخل المراعية للظروف المحلية.

بيئة التدريب

لتحقيق الفائدة من التدريب، ينبغي أن لا يكون هذا التدريب حدثاً معزولاً. لا بد من التخطيط له إلى جانب مبادرات تعزيزية أخرى خاصة بالدعم النفسي – الاجتماعي تقوم بها الجمعية الوطنية المعنية وأن يتم دمج التدريب ضمن التخطيط الاستراتيجي للمستقبل.

وتشمل الموضوعات التي يمكن إثارتها مع أو داخل الجمعية نفسها ما يلي:

- لماذا تريد الجمعية الوطنية أو المكتب الفرعي هذا التدريب ولماذا تطلبه الآن؟
- من الذي سيشارك فيه وكيف سيستخدم المشاركون مهاراتهم الجديدة المكتسبة؟
- كيف ستتم متابعة التدريب؟ هل سيكون هناك في الجمعية الوطنية أو في المكتب الفرعي شخص مسؤول عن المهارات المكتسبة حديثاً أو عن المتطوعين في أي برامج أو مشاريع؟
- إذا كان التدريب خاصاً بتدريب المدربين، احرص على استصدار موافقة المدربين وحدد وقتاً للقيام بتدريب الآخرين. كيف سيتم تنظيم هذه التدريبات؟ من سيشارك فيها؟.
- هل من الممكن التخطيط لأية دورات إضافية أو تنشيطية.

ينبغي أيضاً تكييف التدريب مع البيئة الجغرافية والثقافية المحلية، ولا يكفي أن يكون للمدرب إلمام قوي بالمواد الواردة في هذا الدليل فقط بل لا بد أن تتوافر له بعض المعرفة بالاحتياجات والبرامج النفسية – الاجتماعية في المجتمع/ أو المنطقة التي يتم عقد التدريب فيها التدريب. تحقق من أنه قد تم توزيع النشرات، الكتيبات أو المعلومات الخاصة بالدعم النفسي – الاجتماعي في المنطقة وقم بمراجعتها.

من أجل جعل التدريب أكثر ملائمة للمجموعة المعنية، يفترض في المدرب أن يعتمد على تجاربه الخاصة وعلى تجارب زملائه أو أفراد الشبكات المحلية. كما وأن الأمثلة على حسن الأداء المستمدة من مشاريع محلية خاصة بالدعم النفسي – الاجتماعي ومن الاحتياجات القائمة فعلاً لبرامج من هذا النوع سوف تساهم في وضع الأنشطة والمناقشات موضع التطبيق العملي.

اعتماد الأهداف

ينبغي تحديد أهداف ملموسة يتم الاتفاق عليها بين المدرب وكل من الجمعية الوطنية أو المكتب الفرعي بحيث تكون التوقعات حقيقية. عندما يبدأ التدريب، يفترض في هذه الأهداف أن تكون مصدر توجيه للعملية. كما ينبغي لتلك الأهداف أن تعكس نوعية المعرفة والمهارات التي سيظهرها المشاركون عند اختتام التدريب.

قم بصياغة أهداف تتسم بالآتي: (SMART)

- أهداف محددة (Specific) واضحة المعالم – ينبغي ألا يكون هناك أي التباس حول ما هو المقصود بالأهداف
- قابلة للقياس (Measurable) – ينبغي أن تكون الإنجازات قابلة للقياس بشكل من الأشكال أي أن يفرض على المشاركين إثبات مستوى معين من المعرفة من خلال عقد اختبار لهم لهذا الغرض عند اختتام التدريب.
- قابلة للتحقيق (Attainable) – حدد أهدافاً يستطيع المشاركون تحقيقها مع الأخذ بعين الاعتبار خلفياتهم وخبراتهم.
- واقعية (Realistic)– ينبغي أن تكون الأهداف متوافقة مع المواد المتاحة
- محكومة بوقت محدد وممكنة الإنجاز (Timely and Possible) – يجب تنظيم الجدول الزمني والمواد والتسهيلات المتاحة بشكل يتيح للمشاركين تحقيق أهدافهم.

الهدف من التدريب

الهدف المفيد – في ختام الجلسة الأولى، ينبغي أن يكون المشاركون قادرين على تحديد وبيان المبادئ الخاصة بالدعم النفسي – الاجتماعي.

الهدف الهزيل – في نهاية الجلسة الأولى، سيكون المشاركون قد أتموا قراءة الفصل الخاص بالدعم النفسي – الاجتماعي.

إنجاز التدريب ومتابعته

عند اختتام التدريب، يتم توزيع الشهادات متضمنة وحدات التدريب التي تمت تغطيتها ومدة الدورة التدريبية. وتوضح الشهادات أيضاً ما إذا كان التدريب تدريباً أساسياً أو تدريباً للمدربين أو أي نوع آخر من التدريب المتخصص. ومن المحبذ، عند انعقاد التدريب الأساسي للمدربين، مناقشة الآليات الخاصة بالدورات التنشيطية، وتوفير الإشراف ...الخ هناك، في العادة سياسة محددة خاصة بالمتابعة وضمان الجودة مبينه في التوجيه الخاص بالإسعاف الأولي. إذا كان ذلك ممكناً، يرجى اتباع نفس المبادئ عند تطبيق التدريب الخاص بالدعم النفسي – الاجتماعي. يمكنكم استخدام نفس نماذج الإسعاف الأولي بالنسبة لشهادات التدريب على الدعم النفسي – الاجتماعي، وفي حال وجود أي شك لديك، لا تتردد في الاتصال بمركز الدعم النفسي – الاجتماعي.

استخدام كتاب المدرب وعرض سلايدات باور بوينت

تعتبر ورشة العمل فرصة فريدة لمشاطرة المعرفة والمهارات لكن لا ينبغي الافتراض بأن يكون النجاح حتمياً. إن التدريب حول قضايا الدعم النفسي - الاجتماعي بشكل خاص يفرض بعض التحديات الإضافية إذ أن المشاركين قد يتعرضون لاستعادة ذكرى من خلال تجارب شخصية تنطوي على ألم وصدمات. يورد هذا الجزء توصيات خاصة باستراتيجيات تدريب أثبتت فعاليتها في مجال تعلم البالغين كما يعرض لعملية التدريب والتعلم حول القضايا النفسية – الاجتماعية.

التعلم بالنسبة للبالغين

عندما تعرض على البالغين معلومات جديدة، لا يقبلون بصورة تلقائية على استيعابها وتطبيقها في عالمهم الخاص. التعلم يهتم باستيعاب المعلومات الجديدة وربطها بالتجارب الحالية والسابقة ومن ثم تكييفها كي تتلاءم مع حياة الفرد الخاصة أو مع ظروف عمله. وغالباً ما يتعلم البالغون على أفضل وجه في ظل الظروف التالية:

- عندما ينطلق التعلم من واقعهم الخاص، ويرتكز على تجاربهم.
- عندما يحقق التعلم الأهداف المحددة له.
- عندما تتسم أساليب التعلم بالتنوع.
- عندما يرتبط التعلم بحياتهم اليومية ويكون له مغزى من أجل المستقبل
- عندما يكون في الإمكان وضع التعلم موضع التطبيق الفوري.

طرق التعلم المختلفة

هناك ثلاثة أنواع رئيسية من أساليب التعلم: البصري، السمعي والحركي. معظم الناس يميلون إلى تفضيل أسلوب على آخر. وعلى المدرب أن يأخذ هذا الأمر بعين الاعتبار عند التخطيط لجلسة تدريبية.

المتعلمون عن طريق الإبصار يتعلمون على أفضل وجه لدى مشاهدتهم المعلومات – عبارات وأرقاماً مطبوعة على شكل نصوص، صور خرائط، رسومات بيانية أو غير ذلك من المساعدات البصرية. الذين يتعلمون بصرياً «ينتجون أفلاماً في أذهانهم» وذلك من خلال المعلومات التي يطالعونها وغالباً ما يولون اهتماماً بلغة الجسد لدى الآخرين (تعبيرات الوجه، العيون، الوقفة ... الخ)

المتعلمون عن طريق السمع يتعلمون بشكل أفضل عن طريق الإستماع والحديث – الإستماع إلى شخص يعرض معلومات والسماح لهم بمناقشة الموضوع وطرح الأسئلة. يستطيع المتعلمون سمعياً أن يتذكروا بدقة تفاصيل المعلومات التي يستمعون لها سواء خلال المحادثة أو المحاضرات. أن بإمكانهم الانخراط في محادثات مثيرة للاهتمام وصياغة أفكارهم بشكل واضح.

أما المتعلمون حركياً، فإنهم يتعلمون بشكل أفضل عن طريق القيام بنشاط بدني. هؤلاء هم الذين يتعلمون «بالممارسة» أو «الفاعلون» الذين يركزون أكثر ويتعلمون بصورة أسهل عندما تكون هناك احساسات جسدية – الشعور بالجسد، تحريك البدن الخ. إنهم يدركون من خلال الفعل – أن عمل نماذج حسية أو المشاركة في لعب الأدوار أمر يمثل بالنسبة لهم أسلوباً جيداً لاستيعاب المعلومات.

يجب أن تظل ورشة العمل التدريبية متمحورة دائماً حول المتعلمين – مما يعني أن المشاركين لهم دور نشط من حيث التفكير بالموضوعات المطروحة ومناقشتها مع المشاركين الآخرين. مهمة المدرب هي القيام بعمل الميّسر للتعلّم وليس للقيام بعمل المعلم. إنه يدير المناقشات ويساهم بطرح أفكار ووجهات نظر. وقد يقترح المدرب أيضاً تدوين ملاحظات بالنسبة لبعض النقاط إذ قد يكون ذلك أسلوباً جيداً لترتيب الأفكار والمشاعر لدى الأخذ بأسلوب التعلم القائم على التجربة.

يعتبر الربط بين موضوعات التدريب وحياة المشاركين وظروف عملهم أمراً أساسياً عند التدريب على الدعم النفسي – الاجتماعي. ذلك أنه ينقل عملية التعلم من الحصول على معرفة مجردة إلى مرحلة استيعاب مهارات جديدة. عندها يكون التدريب أقل اتساماً بالأكاديمية وأكثر ارتباطاً بالذات بالنسبة لكل شخص. في نفس الوقت، فإن هذا الأسلوب يفرض متطلبات كبيرة على مهارات المدربين.

دعم المشاركين

ينبغي على الميسر أن «يحرك الحديث»؟ عليه أن يبدي مهارات جيدة في الإستماع وأن يبعث الطمأنينة لدى المشاركين ويحفز الدعم العاطفي داخل المجموعة لا سيما عند التعرض لموضوعات حساسة كما يحدث غالباً عندما يتناول التدريب موضوع الدعم النفسي – الاجتماعي.

من مسؤولية المدرب ضمان ما يلي:

- الحفاظ على السرية. دع المشاركين يعلمون أن ما يقال في قاعة الدراسة ينبغي أن يبقى داخل القاعة. ويوصي بأن يتم الاتفاق على القواعد الأساسية. بهذا الشكل، يستطيع المشاركون أن يحددوا ما هو المهم بالنسبة لهم، ومتى يتحدثون عن موضوعات حساسة أو عن اختبارات شخصية خلال فترة التدريب.

- تشجيع المشاركين على طرح أفكارهم وهمومهم ومناقشة كل وجهات النظر. شدد على أن لكل شخص الحق في الحديث دون إلزام بأن يتحدث، قد لا يتحدث بعض المشاركين قد لا يتحدثون عن موضوعات حساسة محددة لكن هذا لا يعني أنهم لا يستمعون أو لا يتعلمون شيئاً. انتبه إلى إمكانية وجود فروقات محتملة بسبب النوع الاجتماعي (على سبيل المثال، النساء غالباً ما يجدن أسهل عليهن من الرجال، الحديث عن موضوعات حساسة).
- المشاركون الذين تبدو عليهم علامات الانزعاج يجب طمأنتهم أو تشجيعهم أو نصحهم حسب ما يقتضيه الحال.
- يجب أن يشعر كل فرد من أفراد المجموعة أنه موضع تقدير. من المرجو أن يكتسب المشاركون شعوراً بملكية العملية عن طريق مساهمتهم في مناقشات المجموعة، لكن هذا الشعور يمكن تعزيزه إذا نوّه المدرب بالمدخلات المطروحة.

تذكر أنه لدى الحديث عن المشاعر وردود الفعل الشخصية ليس هناك ما هو صواب أو خطأ. الطريقة التي يتحدث بها الشخص أو ينفعل تجاه الآخرين أمر مهم. حاول توجيه المشاركين بما يتيح تجنب إساءات الفهم أو إزالتها. إن إحدى الطرق لتحقيق ذلك هي سؤال الآخرين إن كانوا يشاركون في نفس القصص، أو في ردود الفعل أو المشاعر.

كيفية التعامل مع ردود الفعل العاطفية القوية

إن الأمثلة ودراسة الحالات التي ترد خلال جلسات التدريب قد تعيد إلى أذهان المشاركين تجارب شخصية – ذلك أنه خلال الأنشطة والمناقشات غالباً ما يجري حث المشاركين على العودة إلى تجاربهم الخاصة – الأمر الذي قد يبعث لديهم ذكريات أو ردود أفعال مؤلمة. على سبيل البديل، قد تختار حث المشاركين على مناقشة حكايات وردود فعل خاصة بأصدقائهم أو بأسرهم بهدف تجنب إثارة ذكريات وانفعالات مؤلمة. لا تتعمق في تفحص اختبارات المشاركين. دعهم يقدرون بأنفسهم ما الذي يريدون الإفصاح عنه وبصفتك ميسراً، ركز على التلميح بأن القصص والأفكار والمشاعر تجد دائما حلاً لها.

إن الارتباط الذهني المفاجىء بتجارب قاسية لم يجر استيعابها بشكل كامل قد يثير ردود فعل عنيفة مثل الحزن، وشعور بالإحباط وقد يصل أحياناً إلى ذرف الدموع والغضب. قد يبدو هذا الأمر مرعباً في البداية لكنه قد يوفر الفرصة لإيضاح أساليب الرد على المشاعر الأليمة. إن لباقتك كميسر هي التي تحدد ما إذا كان من المناسب التعامل مع تلك الأوضاع بحضور المجموعة بكاملها، وقد يكون من الأفضل أحياناً عمل ذلك على نطاق فردي.

إذا رأيت أن من المناسب المواجهة ضمن إطار المجموعة وأن هناك متسعاً كافياً من الوقت لذلك، أعط المشاركين فسحة كافية للتجاوب واستمع إلى ما يقولون. ربما تتضمن الأسئلة الوجيهة التييتعين طرحها ما يلي: ما الأمر الهام في هذه القصة الذي ...؟» «ماذا عملت عندما ...؟ كيف تأثرت بالأمر عندما ...؟»

من ضمن الاستجابات الأخرى المفيدة جداً التنويه بردود الفعل واعتبارها طبيعية، «أشكرك على إشراكنا بمثل هذه الاستجابات والذكريات الأليمة». «أنا واثق أننا مدركون جميعاً مدى صعوبة الأمر لكن معظم الناس يجدون من المؤلم للغاية المرور بمثل هذا الوضع».

إذا كان الوقت محدوداً، قد تقترح بأن الشخص المتأثر يستطيع الاتصال بمشارك آخر أو أن يعرض المدرب نفسه تمضية بعض الوقت خلال الفسحة لمتابعة الأمر مع الشخص المعني. إذا كان الأمر ضرورياً، دع المشارك يغادر القاعة لكن تأكد من وجود شخص ما برفقته. تحدث إلى جميع المشاركين عن الحادثة فوراً بعد وقوعها. إذا كان الشخص المتأثر قد غادر القاعة، انتظر حتى يعود. اجعل الوضع مريحاً بقدر الإمكان منوهاً بأن مثل هذه الأمور قد تكون قاسية في بعض الأحيان. اسأل إن كان أي من المشاركين يرغب في إشراك الآخرين بمشاعر تتصل بالموضوع. من المؤمل أنه عندما تنشأ حوادث من هذا النوع فإنها ستعالج معالجة إيجابية. إن من هذا من شأنه تطمين المشاركين بأنه من المقبول أن يتأثر المرء أو ينفعل عاطفياً وأن ذلك أمر يمكن معالجته بصورة آمنة ضمن إطار المجموعة.

عملية التعليم في إطار نفسي - إجتماعي

تحتاج ورشة العمل التدريبية إلى إعداد مسبق قبل وقت طويل. قد يستغرق الأمر أحياناً فترة تمتد لغاية شهرين وربما أكثر من ذلك إذا كانت هناك ثمة حاجة لترجمة المواد. هناك أمور عديدة يجب الالتفات إليها وأهمها، ما يلي:

معلومات عن المشاركين

حاول أن تحصل على أكبر قدر من المعلومات عن المشاركين في ورشة العمل قبل عقدها بوقت طويل. هناك استبيان يتم إرساله مقدماً إلى المشاركين لاستدراج معلومات عما يلي:

- الجنس والعمر
- إجادة اللغة
- الخلفية العلمية
- خبرة العمل في مجال الدعم النفسي - الاجتماعي أو في مجال مشابه
- الخبرة مع حركة الصليب الأحمر
- خبرة التدريب السابقة (بالنسبة لمدربي المستقبل)
- خبرة العمل مع المتطوعين (بالنسبة لمدربي المستقبل)
- الموضوعات التي يرغب المشاركون في أن تثار في ورشة العمل. إلى جانب ذلك، ميكنك أن تطلب من المشاركين أن يعدوا حالة للدراسة (قائمة على قصة حقيقية) أو أن يعدوا تقريراً شخصياً يبين المجالات التي تنطوي على تحديات تواجههم في عملهم اليومي. بحيث تضمن أن يتناول قضايا محلية
- التوقعات المتوخاة من ورشة العمل

من الممكن أن يجري مع الاستبيان توزيع معلومات عامة عن ورشة العمل متضمنة الغاية من الورشة. وستكون هذه الخطوة مناسبة أيضاً للشرح بأن التدريب الخاص بالدعم النفسي – الاجتماعي يبحث في قضايا حساسة قد تثير انفعالات غير معتادة.

من الأفضل أن تعاد الاستبيانات إلى المدرب قبل انعقاد ورشة العمل لإتاحة مزيد من الوقت للإعداد الإضافي. كن مستعداً لتعديل جدول الأعمال أو المواد نفسها استجابة لتوقعات المشاركين، حيثما كان ذلك مناسباً. حاول التحقق من أن المشاركين يستعدون لورشة العمل بقراءة الوحدات التدريبية اللازمة ومراجعتها.

تنظيم ورشة العمل

هناك نموذج لمخطط خاص بورشة العمل يوجد ضمن الملحق 3. يوضح هذا النموذج كيف يمكن تنظيم ورشة عمل تدريبية في مجال الدعم النفسي - الاجتماعي تقوم على أساس وحدات التدريب من 1-7. يرجى الملاحظة بأن هذا المخطط يجب أن ينظر إليه كنموذج فقط لكيفية ترتيب الإطار الزمني وأساليب التدريب، وعلى كل مدرب أن يضع جدولا يتوافق مع الاحتياجات والبيئة المحلية.

المعدات

قد لا تتوفر لدى الجمعية الوطنية أو المكتب الفرعي المخصصات المالية لشراء مواد الدعم وتوفير جميع المعدات اللازمة للتدريب.

في بعض الحالات، سيكون عليك أن توفر المواد كلها بنفسك. تذكر وجوب طباعة النشرة المعدة للتوزيع والمواد الخاصة بالحالة والمواد الأخرى اللازمة التي ستوزع على المشاركين خلال ورشة العمل.

تشمل المعدات المفيدة عادة ما يلي:

- جهاز كومبيوتر محمول وجهاز عرض أو جهاز عرض علوي لشرائح (باور بوينت) أو للعروض فوق الرأسية.
- جهاز تلفزيون وفيديو/أو قرص مدمج لتقديم الموضوعات الرئيسية في ورشة العمل
- لوحة قلابة، أقلام للكتابة، مذكرات التصاقية للعمل ضمن المجموعات

الإطار الزمني

اقتصر على ساعات العمل المعتادة محلياً بالنسبة لمدة الورشة كل يوم. اسمح بالمرونة في جدول الأعمال تحسباً لحدوث طارئ يؤدي إلى التأخير (كتعطل عمل جهاز العرض على سبيل المثال، أو الدخول في نقاش ذي شأن لم يكن مخططاً له).

إن تعدد الجلسات القصيرة لدراسة المواضيع أفضل من عقد جلسة مطولة واحدة. تذكر وجوب تخصيص وقت للاتصال الشخصي وللترفيه واستغل أفضل وقت في اليوم للقيام بأكثر الأعمال أهمية.

الطعام والشراب

تحقق من تنظيم موضوع الطعام والشراب – متى يكون الوقت الأنسب لتناول طعام الغداء وفسحة القهوة وكيف سيتم تأمين ذلك. أطلب توفير الماء والمشروبات الأخرى في قاعة التدريب.

ترتيب القاعة

فكر في موضوع ترتيب القاعة. هل تريد للمشاركين أن يجلسوا كما يفعلون في قاعة دراسة تقليدية أم في مقاعد على شكل U أو في مجموعات أو غير ذلك؟ مهما كان نوع الترتيب المعتمد، تحقق من أن كل المشاركين يستطيعون مشاهدة المدرب والشاشة/اللوح الأسود/ اللوحة القلابة بصورة جيدة. إن الجلوس على شكل دائرة قد يكون فاعلاً جداً عند تناول موضوعات حساسة وصعبة إذ أن ذلك من شأنه أن يضع الجميع على نفس المستوى وربما يقلص من اختلال توازن القوى الذي قد يطرأ على وضعية التدريب.

فكر أيضاً فيما إذا كان المشاركون يحتاجون لأدراج مكتبية خلال جميع الجلسات. إن توفر الدرج يسهل من عملية تدوين الملاحظات وتبادل المواد المكتوبة، لكن انعدام الإدراج قد يحث على وسيلة مشاركة اقوى ويحفز على الوقوف والانخراط في تقمص الأدوار.

تنفيذ ورشة العمل

يبحث هذا الجزء في المراحل المختلفة لورشة العمل ويورد معلومات عملية حول كيفية تسيير كل مرحلة بشكل منتج. تنطبق هذه التوصيات على غالبية البرامج التدريبية، رغم أن هناك بعض المؤشرات المحددة للتدريب الخاص بالدعم النفسي الاجتماعي.

المقدمة

يعتبر اليوم الأول ضرورياً لنجاح ورشة العمل. لذا من المهم بمكان افتتاحه بوقع إيجابي. يجب أن يستشعر المشاركون الراحة في الموقع ويكون لديهم وقت كاف للتعرف إلى بعضهم البعض وإلى مدربهم. إذا تحقق ذلك بشكل جيد، ستتوفر للمشاركين فرصة تطوير علاقات عمل قائمة على الثقة – مما يزيد من اطمئنانهم كي يشاطروا الآخرين بمعلومات شخصية وحساسة خلال الدورة.

استقبل المشاركين شخصياً أثناء قيامهم بالتسجيل وقم بالتعرف عن نفسك وتحقق من توفر شارات الأسماء للمشاركين. إذا كانت الأعراف المحلية تبيح ذلك، استعمل الأسماء الأولى للمشاركين بقدر المستطاع.

يجب على المشاركين أن يعملوا معاً على وضع القواعد الأساسية الخاصة بالمجموعة وطبقاً لما يتوقعه المدرب منهم. على سبيل المثال

- دع المشاركين يدركون أنهم مدعوون لمشاطرة الآخرين تجاربهم ومهاراتهم وأن ذلك الأمر له قيمته.
- حث المشاركين على طرح الأسئلة كلما ارتبكوا أو فاتهم فهم أي شيء
- دع المشاركين يدركون أن التغذية الراجعة مفيدة لكل واحد في المجموعة.
- السرية: خلال ورشة عمل من هذا النوع، يعتبر بناء الثقة أمراً أساسياً. سيكون هناك تشارك في قصص شخصية عديدة كما أن المشاركين قد يعرضون أنفسهم للانفعال. من الأهمية بمكان الاتفاق على أن كل شيء يطرح بالمشاركة داخل المجموعة سيظل سرياً. كل شخص يستطيع أن يوافق على هذه القاعدة غير القابلة للكسر، عليه أن يرفع يده. إذا كان الشخص لا يستطيع الموافقة على ذلك عليه ألا يشارك في التدريب (يجب أن تسأل بالطبع لماذا لا يمكنه الموافقة).
- أطلب من المشاركين أن يغلقوا هواتفهم الجوالة – إذا كان ذلك غير ممكن، فليضعوها في الوضع الصامت احتراماً لبعضهم البعض. إذا كان أحد المشاركين في غمرة الحديث عن قصة خاصة، فإن من بين الأمور التي سوف تحبطه جداً مقاطعته بفعل رنة هاتفية قد ينجم عنها انسحاب الشخص من الجلسة.
- شدد على دقة المواعيد. دع المشاركين يدركون أن ورشة العمل ستبدأ وتختتم في الوقت المحدد لها ما داموا يعودون سريعاً من الفسحات ومن تناول طعام الغداء.
- زود المشاركين بجدول زمني (فيه مرونة) للبرنامج بكامله. يجب أن يبين هذا الجدول بشكل واضح كيف ستسير الجلسات مع الاشارة إلى فترات الاستراحة وتوقيتها. أوضح لهم أنه سيكون من قبيل قلة الاحترام أن يغادر شخص القاعة أثناء قيام أحد المشاركين بمشاطرة المجموعة بتجربة شخصية، إذا كان المشاركون يحتاجون إلى مغادرة القاعة في أي وقت من أجل «استراحة للذهاب إلى الحمام» على سبيل المثال، أعقد اتفاقاً مع المجموعة كيف يمكن ترتيب ذلك بأقل قدر من الإزعاج للجميع.

هيئ الجو عن طريق افتتاح الاجتماع بمقدمة شخصية تتحدث فيها عن خصائصك الشخصية المتعلق بخلفيتك ولماذا تعتقد بأن هذا موضوع له أهميته. لعلك تحسن صنعاً إذا أدرجت في حديثك نبذة شخصية عن تطور وعيك بأهمية الدعم النفسي – الاجتماعي. من المؤمل أن يحفز ذلك اهتمام المشاركين. بعد ذلك، يمكنك الانتقال إلى النشاطات الخاصة بكسر الجمود.

لعل الأسلوب الأكثر عفوية لافتتاح ورشة العمل يتمثل في اللجوء إلى أحد أنشطة كسر الجمود بحيث يتعرف المشاركون بعضهم البعض ويشعرون بالارتياح لوجودهم هنا. هناك قائمة مقترحات خاصة بنشاطات كسر الجمود على صفحة 26.

يستطيع المدرب اقتراح أن يكون للمجموعة اسم – الأمر الذي قد يساعد على إنشاء هوية لها. وبإمكان المشاركين أن يتفقوا على الاسم فيما بينهم.

بيّن للمشاركين أن التعلم عن الدعم النفسي – الاجتماعي يتطلب التعلم عن العمليات النفسية الاجتماعية وتلك المتصلة بالمشاعر والاختبارات والذكريات الشخصية. وقد يؤدي ذلك إلى تأثر أحد أفراد المجموعة تأثراً انفعالياً وهو أمر يمكن فهمه وقبوله.

استقطع بعض الوقت لعرض البرنامج كاملاً ومناقشته مع المشاركين. تحقق من فهمك للتوقعات ووافق على إحداث تغييرات حيثما كان ذلك مناسباً.

أنشطة ورشة العمل

يتضمن التدريب عادة عروضاً من أنواع مختلفة. ويعتبر استقطاب الاهتمام والمحافظة عليه أمراً حاسماً هنا. وفيما يلي بعض المعلومات المفيدة.

المقدمة: استحوذ على انتباه المجموعة عن طريق الإشارة إلى حدث رئيسي قريب العهد في مجتمعهم المحلي، ارو لهم قصة قصيرة أو أبدأ بالحديث عن الموضوع بنكتة.

الموضوع: أحصر الموضوع بدقة بحيث يكون في الإمكان تناوله تناولاً مريحاً وافياً خلال الوقت المحدد لذلك.

التنظيم: اختر نقطتين أو ثلاث نقاط رئيسية توضح الفكرة المركزية وقم بإيضاح كل نقطة عن طريق الاستعانة بمواد داعمة.

المواد الداعمة: اجمع مواداً تدعم النقاط المطروحة (من الكتب، الصحف، أو من تجاربك الشخصية). ابحث عن موضوعات مثيرة للاهتمام كالأمثلة، الإحصائيات، والاقتباسات. أدخل على الموقع الإلكتروني الخاص بمركز الدعم النفسي – الاجتماعي بحثاً عن الموارد.

الخلاصة: اختتم بخلاصة تجمل العرض وتعيد تكرار المفهوم المركزي.

العمل في مجموعات

يتيح العمل في مجموعات للمشاركين أن يتبادلوا الأفكار، والتجارب ووجهات النظر ويعمّق فهمهم لمهمة العمل الجماعي ولموضوعه. إن النقاشات الجماعية التي تعقب نشاطاً للمجموعة تعطي المشاركين فرصة التفكير حول سير النشاط ومساهمتهم فيه. في الوضع المثالي، يجب ترتيب القاعات بحيث لا يمكن التنصت على المجموعات أو مراقبتها من جانب الميّسرين. أطلب من المجموعة تعيين أحد الأشخاص لضبط الوقت وشخص آخر لتدوين الملاحظات، عند إصدار التعليمات الخاصة بالمهمة.

لعب الأدوار

يتيح لعب الأدوار للمشاركين الفرصة للتعاون والانخراط بشكل نشط وتناول مختلف المواقف وتجربة أساليب جديدة للسلوك. ويفضل بعض المشاركين المشاركة في لعب الأدوار لكونهم غير متحمسين للإسهام في العمل الجماعي وفي المناقشات العامة. إن اللجوء إلى لعب الأدوار يدخل تنويعاً على التدريب ويضمن استخدام أساليب مختلفة للتعلم. عند الاستعداد للعب الأدوار، تأكد من إعطاء تعليمات تفصيلية عن كل دور تمثيلي وقم بتوزيع نشرة مطبوعة إذا أمكن. عند تكليف المشاركين العمل ضمن مجموعات، عيّن، إذا أمكن، أحد الأفراد لضبط الوقت وآخر لتدوين الملاحظات وثالثاً للمراقبة. عندما يكون هناك عدد وتري من المشاركين يحول دون تشكيل ثنائيات أو مجموعات، أحرص على تعيين دور محدد لكل مشارك.

دفتر التسجيل (السجل)

يعتبر دفتر التسجيل أداة مفيدة للمشاركين يدونون فيه آراءهم، أفكارهم، وأسئلتهم حول موضوع محدد. إن عملية تدوين تساعد المشاركين على توضيح آرائهم الخاصة. ويمكن أيضاً استخدام دفتر التسجيل لتدوين أفكار تتعلق بأعمال مستقبلية. عند استخدام دفتر التسجيل، عقب أحد العروض أطلب من المشاركين أن يدونوا أفكارهم وردود أفعالهم قبل مشاطرتها مع مشاركين آخرين أو مع المجموعة. هذا من شأنه إعطاؤهم الوقت اللازم لإعداد أنفسهم قبل التحدث.

الجلسات العامة

بمعزل عن العروض وعن الأنشطة الجماعية، يجب أن توفر ورشة العمل المجال للمناقشات ولطرح الأسئلة والإجابة عليها في الجلسات العمومية، ففي مثل هذه الجلسات، يجري تبادل المعلومات ووجهات النظر ضمن المجموعة بأكملها وحث المشاركين على أن يساهموا في الأمر عن طريق استدراج التعليقات والمعلومات الراجعة أو الأسئلة بحيث يشعر كل فرد بأنه مشمول بالنشاط.

الأسئلة والإجابات

تشمل عملية التدريب على التحقق مما إذا كان المشاركون قد فهموا مضمون الدورة. إن بلإمكان تحقيق ذلك عن طريق طرح الأسئلة بأساليب مختلفة. إن طرح الأسئلة عن التجارب الشخصية للمشاركين حول موضوع معين يعتبر من الأساليب الفعالة في الحث على المشاركة النشطة وعلى التعلم وكما يسمح للمشاركين بطرح الأسئلة بكل حرية. ويساعدهم على متابعة أمور لها أهمية في نظرهم. يجب أن يكون لدى المدرب إلمام بالمواد ويكون هو نفسه جاهزاً لإجابة أي سؤال بشأنها. وفيما يلي بعض المعلومات من أجل عقد جلسات فعالة لطرح الأسئلة وتلقي الإجابات.

طرح الأسئلة

فكر مقدماً بشأن توقيت طرح الأسئلة. فكّر في أنواع مختلفة من الأسئلة بحيث يستهدف بعضها، التحقق من مدى الاستيعاب وبعضها الآخر تحفيز المشاركين. يجب أن يركز كل سؤال على موضوع واحد محدد بوضوح. وجه سؤالاً لكل المشاركين. أدع أحد المشاركين الراغبين لكي يجيب عليه. تجنب طرح الأسئلة بسرعة أو الإجابة على أسئلتك الخاصة على الفور.

التعامل مع إجابات المشاركين

أصغ بانتباه لما يقال وركّز على المشارك الذي يتحدث، حافظ على الاتصال البصري وأعط إشارات غير شفهية تدليلاً على الانتباه، مثل الجلسة المفتوحة، الحركات التعزيزية والهزات بالرأس. حاذر المقاطعة لكن انتبه للإشارات التي قد توحي بأن متعلماً آخر لديه الرغبة في الإجابة.

من المهم التنويه بالإجابات عن طريق التشجيع والمصادقة على ما هو صحيح ومقبول في الإجابات غير المكتملة. أما الإجابات الخاطئة فعالجها بأسلوب دبلوماسي، ذلك أن تقدير الذات هو أمر هام للغاية بالنسبة للمشاركين ويفرز نتيجة راجعة فورية ومحددة. ولعل من المفيد استيضاح رأي المشاركين الآخرين عن طريق توجيه مثل هذا السؤال: «هل توافق على ذلك؟ هل تشارك في نفس المشاعر؟

إجابة أسئلة المشاركين

تطرح على المدرب أسئلة عديدة خلال الدورة ومن المهم أن تؤخذ كل الأسئلة على محمل الجد وأن لا يشعر أحد بأنه موضع تجاهل أو استخفاف. ويعتبر هذا الأمر أكثر أهمية عندما يكون موضوع التدريب هو الدعم النفسي – الاجتماعي.

لا ترتبك إذا كان السؤال صعباً، لا تعتبر أن السؤال يستهدفك شخصياً، اسأل نفسك ماذا يريد ذلك الشخص حقاً أن يعرف. هل هناك نوايا مبيته خلف السؤال؟ تحقق من السؤال أو استوضحه عند الحاجة. وجه السؤال إلى المشاركين، إذا كان ذلك مناسباً – قد يكون أحدهم قادراً على تقديم إجابة جيدة. خذ الوقت اللازم لصياغة الإجابة وحاول أن تجيب على نحو يشمل الجميع.

قد تطرح قضايا أو أسئلة هامة تتطلب المعالجة لكن سيكون من الصعب التعامل معها حين طرحها. ولكي تضمن بأن لا تتعرض تلك الموضوعات للإهمال، فإن من المفيد تعليق لوحة قلابة على الجدار تدون عليها الموضوعات المطلوب مناقشتها.

تلخيص

يجب أن يكون من بين الأهداف التي يتوخاها برنامج التدريب تمكين المشاركين من تطبيق المعرفة والمهارات التي يكتسبونها في بيئتهم العملية.

أسباب محتملة لأنواع مختلفة من الإجابات

لا إجابة

- هل كان السؤال في غاية التعقيد؟
- هل البيئة آمنة؟
- هل كان المتعلمون يبدون الاهتمام؟
- هل المشاركون مجهدون وغير قادرين على التركيز؟.

إجابة غير ذات صلة

- هل الإجابة صدرت عن حاجة شخصية للفت الأنظار؟
- هل أعطيت الإجابة حفاظا على ماء الوجه إذ لم يكن بوسع المشارك أن يجيب.

تخمين

- هل لم يكن الوقت كافياً للتفكير؟
- هل كان هناك ضغط لقول شيء ما؟
- هل كان السؤال مربكاً؟

إجابة غير صحيحة

- هل أسيء فهم السؤال؟
- هل كان معقداً للغاية؟
- هل كان السؤال مصاغاً أسلوب مربك؟
- هل طرحت عدة أسئلة مرة واحدة.
- هل لدى المتعلم معلومات غير صحيحة؟

إن الوصول بالمشاركين إلى درجة الضغط النفسي عن طريق المغالاة في كمية المعلومات لا يحفز كثيرا الحماس على القيام بذلك. يجب أن يشعر المشاركون أن التجربة قد تم إجمالها وأنها قد استكملت. لهذا السبب، فإن الجلسة الختامية الخاصة بالتلخيص، والمراجعة والتقييم هي جلسة أساسية ينبغي عدم التعجل فيها.

خصّص وقتاً كافياً للمشاركين لعمل تلخيص للبرنامج بأكمله واطلب منهم أن يراجعوا أجزاء معينة من البرنامج. التلخيص يسمح لكل واحد أن يتحقق من مدى الاستيعاب إلى جانب التأكد من أن جميع النقاط قد تمت تغطيتها تغطية وافية. احرص على أن لا يستأثر أحد أفراد المجموعة بقدر كبير من الوقت المخصص لهذا النقاش إذ إن من المهم أن يشارك الجميع في العملية.

من أجل إتاحة المجال لقيام اتصالات لاحقة بين المشاركين، يمكن توزيع قائمة يوافق المشاركون أن يدونوا عليها عناوين الاتصال الخاصة بهم بعدها يجري استنساخ القائمة وتوزيعها على المشاركين لدى مغادرتهم.

التقييم

يزود تقييم برنامج التدريب المدرب بالمعلومات الراجعة مبيناً ما إذا كانت الأهداف المحددة تتسم بالواقعية وما إذا كانت التوقعات قابلة للتحقيق. بذلك تساهم المعلومات الراجعة في تحسين مستوى التدريب على مر الزمن وتعتبر عاملاً مساعداً لتطوير المدرب على الصعيد المهني.

هناك نموذج لاستبيان تقييمي مدرج في الملحق 5 يمكن استخدامه للحصول على رؤية حول كيف وجد المشاركون الدورة التدريبية. إن الاستبيان مفيد إلا أن هناك حاجة أيضاً للحصول على تغذية راجعة فورية وشخصية من خلال جلسة تقييم يتم عقدها مع الفريق المتدرب.

الأسئلة التي قد يجيب عليها المشاركون في النقاش الجماعي تشمل ما يلي:

- إلى أي حد ازدادت معرفتك بالدعم النفسي-الاجتماعي؟
- إلى أي حد ساهمت ورشة العمل في تحقيق توقعاتك؟
- إلى أي حد تحققت أهداف ورشة العمل؟
- إلى أي حد كانت مواد الدورة التدريبية قابلة للاستيعاب؟ ما الذي كان مفيداً بشكل خاص؟ أين كانت الصعوبات؟
- ما الذي أسعدك خلال الدورة؟
- ما المقترحات التي لديك للرفع من مستوى الدورة؟
- أورد أهم ثلاثة أمور تعلمتها؟
- ما هي أهم تجربة مررت بها خلال التدريب؟

إن العلاقة الحسنة مع المشاركين تسمح للمدرب أن يستدرج منهم الملاحظات ويحثهم على النقد البناء.

إذا جرى استخدام الاستبيان والمعلومات الراجعة معاً، وزّع الاستبيان أولاً، وبعكس ذلك قد يؤثر النقاش في الجلسة العامة على إجابات المشاركين.

الوداع

عقب تمضية فترة تمتد لغاية خمسة أيام معاً، من الأرجح أن يشعر المشاركون بوجود علاقة فيما بينهم. قد يكون جرى التشارك في قصص شخصية وجرى الإفصاح عن جراح مكتومة. لذا، مثلما تقوم بوداع صديق عزيز، خصص وقتاً للرحيل والوداع.

أنشطة كسر الجمود

خصائص فريدة

قسم المجموعة إلى أزواجاً وأعط المشاركين بضع دقائق لتبادل الحديث عن حياتهم واهتماماتهم. اجمع الفريق كله وأسمح لكل مشارك أن يقدم شريكه بالاسم ويتحدث عن اثنتين من خصائصهم الفريدة.

أشياؤك المفضلة

قسم المجموعة إلى أزواج واطلب من المشاركين أن يخبر كل منهما الآخر عن طعامه المفضل ويذكر اسم الحيوان الذي يشعر أنه أفضل ما يماثله ولماذا. يجري بعد ذلك التشارك بهذه المعلومات ضمن الفريق لدى تقديم المشاركين بعضهم لبعض.

قذف الكرة

شكل دائرة مع المشاركين وقم بقذف كرة طرية على مدار الدائرة. يعلن المشاركون عن أسمائهم فيما يلتقط كل منهم بدوره الكرة. عقب بضع دقائق، أطلب من المشاركين، أثناء التقاطهم الكرة، أن يذكروا اسم الشخص الذي قذف بالكرة. يمكن أيضاً مزاولة هذا النشاط أثناء الدورة التدريبية من خلال إبدال أسماء الأشخاص بسؤال سريع عن المعلومات. على سبيل المثال، قد يسأل المدرب: «ما هي المبادئ التوجيهية الخاصة ببرنامج ناجح للدعم النفسي – الاجتماعي؟» أو «ما هي المبادئ السبعة للحركة؟. يجري قذف الكرة على مدار الدائرة ويقوم المشاركون بالإجابة أثناء التقاطهم للكرة.

شارات الأسماء

جهّز شارة تحمل اسم كل واحد من المشاركين وضع الشارات داخل علبة. يقوم كل مشارك بسحب شارة تحمل اسماً من العلبة ثم يحدد المشارك الشخص الذي سحب اسمه يقوم الاثنان بالتعريف عن نفسيهما. يعتبر هذا التمرين مفيداً على وجه الخصوص للمجموعات الكبيرة العدد المؤلفة من 20 شخصاً أو أكثر.

حقيقة أم خيال

أطلب من كل شخص أن يدون أربع معلومات عن نفسه تكون إحداها معلومة غير حقيقية. يتناوب المشاركون في تلاوة ما كتبوا بصوت مرتفع ويقوم باقي أفراد المجموعة بتدوين المعلومة التي يعتقدون بأنها غير صحيحة. عندما يفرغ الجميع من تلاوة قوائم الملاحظات بصوت مرتفع، يقرأ أول شخص ما كتب بصوت مرتفع أيضاً معلناً عن الملاحظة غير الصحيحة. على أفراد المجموعة بعد ذلك مقارنة إجاباتهم الخطية بالإجابات الصحيحة.

العصا السحرية

اسأل المشاركين ماذا كانوا سيفعلون لو عثروا على عصا سحرية تسمح لهم بتغيير ثلاثة أشياء. كيف سيغيرون أنفسهم؟ عملهم؟ مسكنهم؟ مشروع هام الخ ...؟ هذا النشاط يساعد المجموعة في التعرف على رغبات الآخرين وإحباطاتهم.

هناك أنشطة أخرى خاصة بكسر الجمود يمكن العثور عليها في موقع «ريبرولاين»، الموقع الإلكتروني للصحة الإنجابية التابع لجامعة جون هوبكنز.
http://www.reproline.jhu.edu/index.htm

ملاحظات

الوحدة التدريبية 1



الأزمات والدعم النفسي الاجتماعي

الأهداف التعلمية

يتعين على المشاركين أن يكون في مقدورهم:

- إدراك ما يشكل الأزمة
- فهم ما يشكل الدعم الاجتماعي
- مناقشة أوجه الدعم النفسي - الاجتماعي في ضوء إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.
- وصف كيفية عمل المتطوعين والموظفين في الصليب الأحمر والهلال الأحمر

مقدمة

تحدد هذه الوحدة التدريبية ماهية الأزمات وتعرض لفكرة الدعم النفسي – الاجتماعي. وهي تأخذ بإرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتوضيح المستويات المختلفة من الاحتياجات. كما تناقش دور المتطوعين والموظفين في مجال الدعم النفسي – الاجتماعي.



دراسة حالة

مساعدة الناجين من تحطم طائرة في بيرو

في يوم الثالث والعشرين من شهر أغسطس/آب 2005، سقطت طائرة بالقرب من قرية بوكالبا في بيرو واشتعلت فيها النيران. استجاب الصليب الأحمر في بيرو للحادثة التي وقعت عندما أضطر قائد الطائرة إلى الهبوط بسبب سوء الأحوال الجوية. جرى إرسال 12 متطوعاً من الصليب الأحمر في بيرو إلى موقع الحادث للعناية بالناجين الاثنين والخمسين. كان العديد من الناجين في وضع سيئ – إما مصابين بحروق خطيرة أو بكسور في الذراعين والقدمين والقدم. قالت مانويلا سيياز بيريس، قائدة المتطوعين إن المتطوعين عملوا بتعاون لصيق مع فرقة الإطفاء والشرطة الوطنية ودائرة الصحة في البحث عن ناجين على امتداد عملية الإغاثة.

قم بافتتاح الجلسة وسلّط الضوء على الأهداف التعلمية:

- ما هو تعريف الأزمة.
- ما هو الدعم النفسي – الاجتماعي؟
- كيف نستجيب لمختلف مستويات الحاجة اعتماداً على إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
- دور الموظفين والمتطوعين في مجال الدعم النفسي – الاجتماعي

النشاط 1-1

مناقشة عامة

الهدف

التعرف إلى محددات الأزمات وما هي ردود الفعل المعتادة تجاه الأزمات.

المواد المطلوبة

دراسة حالة (انظر إلى دراسة الحالة من بيرو) أو استخدام قرص مدمج (DVD) ويفضل أن يكون من البيئة الثقافية حيث يعقد التدريب.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط.

أسئلة للمناقشة

إن من طبيعة الوضع الإنساني أن يختبر المرء أزمات خلال حياته.

ما هي ردود الفعل على الأزمـات التي لمستها لدى آخرين أو اختبرتها بنفسك؟

ما الذي جعل الحدث خطيراً؟

كيف تجاوبت أنت أو الآخرون؟

ما الذي تسبب في حدوث الانطباع الأكبر؟



ص 18 – 19 في الدليل

أنواع مختلفة من الأزمات

قدم تعريفاً موجزاً بشأن الأزمات مبيناً مستوياتها على الصعيدين الفردي والمجتمعي.

«الأزمـة عبـارة عن حـدث رئيسي خـارج نطاق تجـارب الحياة اليومية ينطوي على تهديد خطير للذين يصيبهم ويقترن عادة بمشاعر العجز، الرعب والخوف»

خصائص الأزمات

- فجائية
- قوية
- تخرج عادة عن إطار التجارب الإنسانية الاعتيادية
- لها أثر انفعالي قوي على الأشخاص
- قد تطغى على مهارات التكيف الفعالة عادة لدى الفرد أو المجموعة



اعرض مختلف أنـواع الأزمـات التي ينشط فيها عمل الصليب الأحمـر والـهـلال الأحمـر في المجـال النفسي الاجتماعي. هناك أمثلة على ذلك مبينة على الشريحة وتشمل الكوارث الطبيعية النزاعات المسلحة، الأزمات المرتبطة بالصحة، الإسعاف الأولي النفسي.

1. بام/ باكستان – هزة أرضية
2. بسلان – أزمة رهائن في مدرسة
3. زمبابوي/جنوب أفريقيا – داء الإيدز
4. بلغاريا – خط ساخن وإرشاد للنساء المتاجر بهن.
5. فلسطين/مناطق السلطة – المناطق المحتلة – أطفال متأثرون بالنزاع المسلح.
6. كولومبيا – أشخاص مهجرون داخلياً
7. إندونيسيا/سري لانكا: تسونامي المحيط الهندي
8. سوريا – لاجئون
9. لبنان – نزاع مسلح
10. إسرائيل/ النمسا: سائقو سيارات الإسعاف

مثال من الخريطة

الهزة الأرضية في إيران 2003

- الوفيات: 30000 شخص
- الجرحى: 30000 شخص
- المشردون: 75000 شخص



مثال من الخريطة

أزمة رهائن مدرسة بسلان عام 2004

- 1200 طفل مدرسة وبالغون – رهائن
- 334 شخصاً قتلى بينهم على الأقل 155 طفلاً

مثال من الخريطة

الأشخاص المصابون بالإيدز في زمبابوي (أرقام عام 2005)

- 20% أو واحد من كل خمسة بالغين أعمارهم من 15-49 سنة يعيشون وهم مصابون بمرض الإيدز.
- واحد تقريباً من كل 4 أطفال سيغدون يتامى نتيجة إصابتهم بمرض الإيدز.

النشاط 1-2

مناقشة ثنائية تليها جلسة عامة

الهدف

تشخيص خصائص الأزمات الظاهرة في الجدول

- اشرح الهدف من النشاط للمشاركين.
- أطلب من المشاركين العمل اثنين اثنين على الأسئلة لمدة 10 دقائق.

أسئلة للمناقشة

- ما هي خصائص الأحداث المطروحة؟
- ما هي العوامل التي جعلت منها أزمات؟

تابع الموضوع في جلسة بحضور المجموعة بكاملها واطلب من المشاركين أن يضيفوا أنواعاً أخرى من الأزمات.

تؤثر عوامل مختلفة على طبيعة وقع الحدث سواء بالنسبة للفرد أو للمجتمع المحلي. ويكون للحدث نفسه وللقدرة على المواجهة لدى أولئك المصابين به أثر على الوقع النفسي – الاجتماعي للحدث الخطير.

هناك عدد كبير من الناس يظهرون قدرة على المواجهة أي التكيف بشكل جيد نسبياً في حالات الشدائد. وتؤثر عوامل اجتماعية، بيولوجية ونفسية اجتماعية لتحديد ما إذا كان الأشخاص سيسيطرون أو يظهرون قدرة على المواجهة في حالات الشدة.

ما الذي يجعل الأزمات حرجة؟

يتولى العمل شخصان اثنان معاً.
ناقش الجوانب التالية:
- فكر بأزمة حدثت في مجتمعك خلال السنوات الثلاث الماضية.
- ماذا كانت سمات هذا الحدث؟
- ما هي العوامل التي جعلت منه أزمة؟
- ما هي العوامل التي ضاعفت من الأثر النفسي-الاجتماعي للحدث؟

قم بتعريف عناصر الحماية وعناصر المخاطرة:

- عناصر الحماية هي التي «تحمي» الناس بتخفيف أثر المشقات والصعوبات التي تواجههم.
- عناصر المخاطرة هي التي تجعل الناس عرضة للمخاطر وتتسبب في زيادة الشدائد والصعوبات.

إن عناصر الحماية والمخاطرة التي تؤثر في الوقع النفسي – الاجتماعي للأزمة، محكومة بما يلي:

- **خصائص الحدث:**
  حدث طبيعي أو من صنع الإنسان، مدى التعمد، مدى إمكانية منع الحدوث، مدى الأثر، الألم، درجة التوقع، مدة الحدث.
- **بيئة الأزمة وما بعد الأزمة:**
  الأحوال الجوية، الوقت من اليوم، إمكانية الوصول إلى المنطقة، حجم الدمار المادي، عدد الناجين وعدد القتلى، عدد وفيات من الأطفال.
- **الخصائص الفردية:**
  النوع الاجتماعي، الإعاقات، العمر، الوضع الاقتصادي، الصحة العقلية والبدنية، تجارب صدمات سابقة.
- **موارد الأسرة والمجتمع المحلي:**
  طبيعة العلاقات بين الأطفال ومقدمي الرعاية، شبكات النشاط الاجتماعي، التماسك المجتمعي،

النظام الديني والمراسم الدينية، الفرص الاقتصادية والتعليمية.









النشاط 1-3

عمل من خلال مجموعات تتبعه جلسة عامة

الهدف

التعرف إلى الأمور التي تزيد من الأثر النفسي – الاجتماعي للكوارث.

المواد المطلوبة

توزيع دراسات حالة من الهزة الأرضية في باكستان عام 2005.

تفجيرات في لندن عام 2005 – لوحة قلابة لكل مجموعة.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط

قسم المشاركين إلى مجموعات صغيرة من 3-4 أفراد

خصص وقتاً للاطلاع على دراسة الحالة ثم عشر دقائق للمناقشة على مستوى المجموعة

يدون أفراد المجموعة إجاباتهم على السؤال المطروح للمناقشة على اللوحة القلابة ويعرضونها في الجلسة العامة

سؤال للمناقشة

ما هي العوامل التي زادت من الأثر النفسي الاجتماعي للحدث؟

دراسة حالة

الهزة الأرضية في باكستان عام 2005

- 80000 وفاة
- 100000 جريح
- 3،5 مليون شخص مشرد

في شهر أكتوبر من عام 2005، ضربت باكستان هزة أرضية قتلت أكثر من 80 ألف شخص وأصابت بجراح حوالي 100000 شخص. كان العديد من المصابين من الأطفال. وقد أدت قسوة الظروف الجوية التي أعقبت الهزة الأرضية وصعوبة الوصول إلى المنطقة إضافة إلى عدم توفر التسهيلات الصحية والأدوية الأساسية، والمأوى وغير ذلك من أشكال الإغاثة إلى زيادة قابلية التأذي لدى السكان المنكوبين أثناء الكارثة نفسها وفيما بعدها.

كان الوضع باعثاً على اليأس عقب الهزة مباشرة وكان الوصول إلى المناطق في غاية الصعوبة. كان الطقس شديد البرودة والبنية التحتية مهدمة. بعد فترة من الزمن، أصبح من الممكن تقليص أثر الهزة الأرضية مثل إنشاء مساحات آمنة للأطفال، إيجاد أنشطة مهنية للنساء وتقديم المعلومات حول ردود الفعل الطبيعية لأوضاع غير طبيعية.

ما الذي أدى إلى تقليص أثر الهزة الأرضية؟

- بدأ الناس في مساعدة بعضهم بعضاً
- تولى الرجال معاً الأمور العملية لإعادة البناء.
- بعد وصول معونات الإغاثة، استطاعت المدارس المؤقتة أن تباشر العمل – إذ أن الدراسة أمر بالغ الأهمية لصالح الأطفال.
- تحدثت النساء فيما بينهن ووجدن أنهن يواجهن نفس المشاكل.

ما الذي ضاعف من أثر الهزة الأرضية؟

- حجم أثر الكارثة
- ارتفاع عدد الوفيات
- موقع الحدث – جعلت المناطق الجبلية الوصول إلى الموقع أمـراً صعباً وكانت هـناك مناطق لا يمكن بلوغها إلا بالطائرات المروحية.
- طول المدة التي استغرقها وصول الإغاثة إلى المناطق المنكوبة والتي كانت في غاية الوعورة.
- الظروف الجوية – اقتراب الشتاء القاسي.
- الهزات الارتدادية التي أعقبت الزلزال.

دراسة حالة

تفجيرات 7/7 – لندن 2005

- 52 وفاة
- 700 جريح
- خلخلة نظام النقل الخاص بالمدينة
- خلخلة البنية التحتية للاتصالات المتنقلة في البلاد

كانت تفجيرات لندن يوم 7 يوليو/تموز 2005 عبارة عن مجموعة من تفجيرات القنابل المنسقة زمنيا التي ضربت نظام النقل في لندن خلال ساعات الذروة الصباحية. وقد تسبب بهذه التفجيرات الانتحارية التي قام بها إسلاميون متشددون بريطانيون تورط بريطانيا في حرب العراق وغيرها من النزاعات المسلحة.

عند الساعة 8،50 صباحاً انفجرت ثلاث قنابل على فترات تفصل بين كل واحدة وأخرى 50 ثانية في ثلاثة من قطارات مترو لندن. وانفجرت قنبلة رابعة في إحدى الحافلات بعد ذلك بساعة تقريباً، وذلك عند الساعة 9،47 صباحاً في ساحة تافيستوك. وأدت التفجيرات إلى مقتل 52 راكباً وجرح 700 آخرين وتسببت في خلخلة نظام النقل الخاص بالمدينة (خلخلة خطيرة في اليوم الأول). وقد شكلت هذه السلسلة من تفجيرات القنابل الانتحارية أضخم وأفتك هجوم إرهابي يتعرض له نظام النقل في لندن عبر التاريخ.

ما الذي قلص من أثر التفجيرات؟

وصلت المساعدة بسرعة إلى الجرحى والمصابين. وقد

جرى فوراً إقامة مراكز معلومات متكاملة وتمت إزالة ركام التفجيرات بسرعة كبيرة. وعقدت اجتماعات لإيصال المعلومات إلى المنكوبين بعد ذلك بفترة قصيرة وكانت هناك خطة قائمة للطوارئ قبل وقوع التفجيرات.

ما الذي زاد من أثر التفجيرات؟
كون الأشخاص المسئولين عن التفجيرات من داخل المجتمع المحلي. الصدمة التي أصابت المجتمع المحلي، الطريقة الدقيقة للغاية التي جرى بها التخطيط للتفجيرات وتنفيذها. وقد شعر الكثيرون من سكان لندن أنه كان من المحتمل أن يكونوا هم أنفسهم في عداد الضحايا.

ص 23 – 25 في الدليل

الاحتياجات والدعم النفسي - الاجتماعي

- سوف نلتفت الآن إلى تعريف الدعم النفسي – الاجتماعي ونطبقه على بعض الأمثلة الواقعية في العالم.
- سوف نبحث في كيفية تقديم الدعم على مستويات مختلفة عبر المجتمع المحلي باستخدام الرسم الهرمي الخاص باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.



كلمة أخرى حول وحدات التدريب الأخرى في هذه الحافظة التدريبية. هناك وحدات تدريبية مثلاً تتناول ما يلي:

- الأطفال واحتياجاتهم الخاصة
- الدعم النفسي – الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي
- الإسعاف الأولي النفسي والاتصال الداعم

سوف تتيح هذه الوحدات الفرصة للحديث حول موضوعات ومهارات عملية في مناطق محددة

النشاط 1-4

مناقشة جماعية بين أفراد الفريق

الهدف

دفع المشاركين إلى التفكير في الأوجه المختلفة للدعم النفسي الاجتماعي.

المادة المطلوبة

لوحة قلابة.

سير النشاط

اشرح الغاية من النشاط للمشاركين. دوّن على لوحة قلاّبة ما يعتبره المشاركون في باب الدعم النفسي – الاجتماعي.

سؤال المناقشة

ما هي العناصر التي تعتبرون أنها تدخل في باب الدعم النفسي – الاجتماعي؟

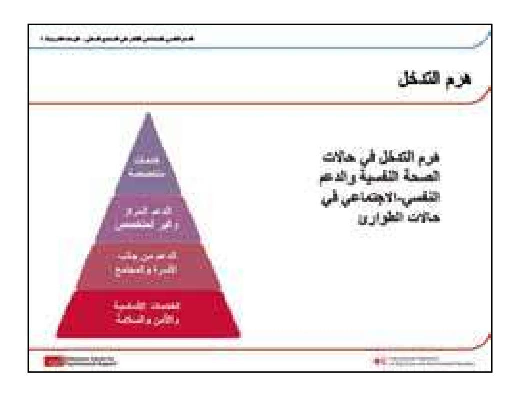


البعد النفسي – الاجتماعي = العمليات الداخلية، العاطفية والفكرية، والمشاعر وردود الأفعال.

البعد الاجتماعي = العلاقات – شبكات الأسرة والمجتمع المحلي، القيم الاجتماعية والممارسات الاجتماعية.

- يعتبر العمل على مستوى المجتمع المحلي بدلاً من المستوى الفردي وسيلة فعالة لدعم عدد كبير من الناس. بهذه الطريقة، فإن الدعم النفسي - الاجتماعي يعزز الشبكات الاجتماعية ويدعمها إذا لم تكن سليمة ويساعد الناس أن يتعلموا حماية أنفسهم وحماية الآخرين آخذا إياهم بهذا الشكل نحو الانخراط في إنعاش أنفسهم.
- من المهم إشراك المجتمع المحلي في التخطيط لأنشطة الدعم النفسي - الاجتماعي وفي تنفيذها لأن هذا من شأنه حماية المنكوبين ومصالحهم.
- غالبية الخدمات التي يقدمها الصليب الأحمر والهلال الأحمر يتولاها متطوعون. يكون موظفو الصليب الأحمر والهلال الأحمر عادة جزءاً من المجتمع المحلي، من هنا فإن بالإمكان دعم الصليب الأحمر والهلال الأحمر إلى قطاعات كبيرة من الناس وأن يلبي احتياجات المجتمعات المحلية.

تظهر إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على شكل رسم هرمي «نظاماً متعدد الطبقات من جوانب الدعم التكاملي. تمثل الطبقات مختلف صنوف الدعم التي قد يحتاج إليها الناس سواء في أوقات الأزمة أو في مرحلة مبكرة من إعادة التعمير أو في وضع استمرار الآلام التي يعاني منها الناس على مدى سنوات عديدة.



أنواع الدعم المقدمة على هذه المستويات الأربعة هي كالتالي:

1. الخدمات الأساسية والأمن

تتحقق حماية مصالح الناس من خلال تلبية احتياجاتهم الأساسية وحقوقهم في التمتع بالأمن، الحاكمية والخدمات الأساسية مثل الطعام، المياه النظيفة، الرعاية الصحية والمأوى.

- قد تشمل الاستجابة النفسية – الاجتماعية هنا الدعوة بأن توضع هذه الخدمات وأساليب الحماية موضع التنفيذ وأن يجري تقديمها بصورة تنم عن الاحترام وتكون مناسبة اجتماعياً.

2. دعم الأسرة والمجتمع المحلي

قد يحتاج عدد أقل من الأشخاص إلى المساعدة في الوصول إلى مجالات الدعم الرئيسة التي توفرها الأسرة والمجتمعات المحلية. ونتيجة للخراب الذي يقع عادة في حالات الطوارئ، فقد تنهار شبكات الأسرة والمجتمع المحلي.

- قد تشمل الاستجابة النفسية – الاجتماعية هنا العثور على العائلة وجمع شملها ويمكن أن تشمل تشجيع شبكات الدعم الاجتماعي.

3. الدعم المركّز

سيحتاج عدد أقل من الناس بعد ذلك إلى إضافة أشكال دعم أكثر مباشرة تتركز على الراحة النفسية – الاجتماعية. قد يكون ذلك من خلال تدخلات فردية أسرية أو مجتمعية يضطلع بها عادة عاملون مدربون وخاضعون للإشراف عليهم.

- وقد تشمل الاستجابة النفسية – الاجتماعية هنا أنشطة للمساعدة في التعامل مع أثار العنف القائم على النوع الاجتماعي مثل مجموعات الدعم لضحايا الاغتصاب أو أنشطة خاصة بالأشخاص المصابين بالإيدز.

4. الخدمات المتخصصة

على رأس الرسم الهرمي، هناك دعم إضافي للنسبة الضئيلة من السكان الذين –برغم أوجه الدعم المذكورة آنفاً – قد يكون وضعهم غير محتمل وقد يواجهون صعوبات كبيرة في حياتهم اليومية.

- المساعدة في هذا المجال قد تشمل دعماً نفسياً – اجتماعياً أو نفسياً فقط لأشخاص يعانون من اضطرابات عقلية لا يمكن معالجتها معالجة كافية ضمن إطار الخدمات الصحية الأولية.

النشاط 1-5

عمل من خلال مجموعا تليه جلسات عامة

الهدف

اكتساب المعرفة حول منافع الدعم النفسي – الاجتماعي.

المادة المطلوبة

دراسة حالة باستخدام المثال التالي من زيمبابوي.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. قسّم المشاركين إلى مجموعات صغيرة تتألف من 3-4 أفراد. حدد وقتاً للاطلاع على دراسة الحالة ثم 10 دقائق للمناقشة داخل المجموعة. خلال الجلسة العامة، دوّن على لوحة قلاّبة ما الذي يعتبره المشاركون منافع للدعم النفسي –الاجتماعي وما الذي سيحدث لو لم تحصل مجموعة المصابين على الدعم.

أسئلة للمناقشة

ما هي منافع الدعم النفسي – الاجتماعي؟
ما هي العواقب في حال عدم حصول المجموعة المصابة على الدعم النفسي – الاجتماعي؟

الناس الذين يعيشون وهم مصابون بمرض الإيدز في زيمبابوي

ردود الفعل: العزلة، فقدان الإحساس بالانتماء، التحقير، الشعور بالعار، الشعور بالذنب، الهموم بشأن المستقبل، الخوف على مستقبل الأطفال، القلق، الاكتئاب، الرفض.

الاحتياجات النفسية الاجتماعية

- المعلومات والتوعية حول الخدمات الطبية والمساعدة المتوفرة داخل إطار المجتمع المحلي (من خلال مجموعات الدعم) بهدف منع انتقال المرض ومكافحة التحقير.
- الدعم والتفهم – لكل من الشخص المصاب ولذويه وللمجتمع المحلي
- الدعم العملي – شراء الطعام، التنظيف الخ

إجراءات التدخل النفسي – الاجتماعي

- كتب الذكريات وسير الأبطال – معرفة عملية وذكريات أسرية
- رعاية قائمة على الأسرة من قبل متطوعين لأشخاص مصابين بالإيدز وليتامى وأطفال أصبحوا معرضين للإصابة بالمرض.
- دعم عملي
- رعاية مقدمي الرعاية – مجموعات داعمة – مواد للحماية (صابون – قفازات)
- أنشطة إبداعية – أدخلوا فيها الأشخاص المنبوذين في المجتمع المحلي.
- أنشطة توعوية – نشر المعلومات، التخفيف من ووصمة العار

احتياجات الدعم النفسي الاجتماعي بالمجتمع المحلي

اعمل بنفس المجموعات كما سبق.
- تقوم كل مجموعة بتحديد الاحتياجات النفسية-الاجتماعية في مجتمعها.
- كيف يمكن تلبية هذه الاحتياجات؟ تستعين كل مجموعة بأمثلة وأفكار وردت خلال الجلسة.
- تقدم كل مجموعة تقريرا عن مناقشاتها أمام الجلسة الجماعية لاحقا.

النشاط 1-6

نقاش المجموعة

الغاية

تحديد الاحتياج النفسي – الاجتماعي للأفراد.

المادة المطلوبة

لوحة قلابة.

أسئلة المناقشة

- تخيل وضعاً واجه فيه شخص ممن تعرف مشكلة
- كيف شخصت وجود حاجة ما؟
- ماذا كانت احتياجات الشخص؟
- كيف واجهت أنت أو آخرون هذه الاحتياجات؟

دون مختلف أنواع الدعم على لوحة قلابة.
أحرص على الانتباه للمشاركين خلال هذا النشاط وبعده لأن هناك احتمالاً بأن يسبب النشاط اضطراباً للمشاركين. كن جاهزاً لتقديم المساعدة كما هو مبين في فصل المقدمة.



ص 23 – 25 في الدليل

دور الموظفين والمتطوعين



رغم أن غالبية الناس قادرون على رعاية غيرهم وعلى تقديم بعض الدعم في الأوقات العصيبة، فإن التدريب على الدعم النفسي – الاجتماعي يساعد المتطوعين والموظفين كي يكونوا أكثر وعياً ببعض المبادئ الأساسية والتقنيات المفيدة في مجال عملهم.

إن من أهداف هذا التدريب معرفة المهارات المطلوبة وتعلم كيفية رفع مستوى تلك المهارات وتطبيقها بصورة فعالة.

الخصائص والسمات المشتركة لمقدمي المساعدة:

- مهارات إصغاء جيدة واستعداد للرعاية.
- معرفة بمركز الدعم النفسي – الاجتماعي ومهارات جيدة للمساعدة



مزايا المتطوعين

- يحوزون على ثقة الأشخاص المصابين ولديهم مدخل ميسر عليهم بالإضافة إلى المعرفة المحلية
- كثيراً ما يتدخلون في المواقف الصعبة في محيط يشكلون فيه جزءاً من المجتمع المحلي.

احتياجات المتطوعين

- معرفة أساسية بالدعم النفسي – الاجتماعي
- الدعم والتشجيع
- الموارد

الأنشطة الأساسية في مجال تدريبهم

- الإستماع بدون إصدار الأحكام
- تقديم معلومات عملية
- توفير بيئة آمنة تنعم بالهدوء
- الاستجابة للاحتياجات الأساسية بشكل يراعي الثقافة السائدة
- تحديد الأشخاص الذين قد يكونون بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية وإحالتهم إلى جهات الاختصاص

تلخيص



افتتح مناقشة حول النقاط الرئيسية الواردة في الوحدة التدريبية واحرص على مراجعة أهداف الوحدة.

- هل تستطيع أن تورد بعض الأمثلة على أزمات تنطوي على الحاجة لدعم نفسي – اجتماعي؟
- ما الذي يميزها؟
- ما هو الدعم النفسي – الاجتماعي؟
- لماذا يساعد الدعم النفسي – الاجتماعي في الاستجابة للازمات؟
- في رأيك، كيف يمكنك استعمال المعرفة المكتسبة من هذه الوحدة التدريبية في مجال عملك بالصليب الأحمر والهلال الأحمر

النشاط 1-7

عمل من خلال مجموعات يتبعه جلسة عامة

الهدف

تطبيق الأفكار والمعرفة المتعلقة باحتياجات الدعم النفسي – الاجتماعي داخل البيئة المحلية للمشاركين.

المادة المطلوبة

لوحة قلابة لكل مجموعة.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. أطلب من المشاركين العمل بنفس المجموعات كما في التمرين السابق.

خصّص 20 دقيقة للمناقشات داخل المجموعة. دوّن الملاحظات على لوحة قلابة، قم بعرضها بعد ذلك في الجلسة العامة.

أسئلة للمناقشة

ما هي الاحتياجات النفسية – الاجتماعية في مجتمعك المحلي؟

كيف يمكن تلبيتها؟

حدد احتياجاً واحداً وكيف يمكن تلبيته

حالات دراسية إضافية

دراسة الحالة 1

فيضانات توغو تستمر في إسقاط الضحايا

لم تكد تلتئم الجراح النفسية – الاجتماعية التي أعقبت الفيضانات التي اجتاحت شمال توغو حتى غمرت فيضانات جارفة قوية أغوتيما – أكوماسي. كان الأمر بالنسبة لسكان هذه المنطقة الخصبة عبارة عن كابوس إذ تسببت الأمطار الغزيرة جداً في تفجر ضفاف النهر فدمرت المنازل وقضت على المحاصيل وتسببت في تشريد حوالي ألف شخص.

«... لقد خسرنا كل شيء. دمرت الأمطار مزارعنا وجرفت مخزوناتنا من المؤن وممتلكاتنا. مزارعنا غمرتها بالمياه ولم تنجو حتى الماشية.» هكذا يعبر إيمانويل تيني كوفي، وهو مسئول في مدرسة جرى نقل 700 ضحية إلى باحتها. ويضيف أن بضع مئات من الأشخاص ما زالوا معزولين عن سائر القرية ولم يتلقوا أية مساعدة حتى الآن.

تلوح في الأفق عواقب صحية مخيفة إضافة إلى خطر حدوث أزمة في الطعام. ولقد تفش الإسهال وأمراض الجهاز الهضمي والملا ريا في المنطقة وقضي على محصول الذرة. كما هلكت الماشية بفعل الفيضان – مما كان له أثر سلبي خطير على مصادر الرزق في المنطقة.

دراسة الحالة 2

هجوم إرهابي في الهند

في يوم 12 مايو 2008 ضربت سلسلة من التفجيرات المنسقة مدينة جايبور. كانت تلك من أفتك الهجمات الإرهابية التي وقعت السنوات الماضية. انفجرت على الأقل سبع قنابل على تواتر دقيقة عن الأخرى، فنسفت أسواقاً مكتظة بالناس ودكاكين شعبية ومعبداً هندياً في مدينة جايبور القديمة. وقد تم العثور على قنبلة ثامنة، وقامت الشرطة بابطال مفعولها. ارتفع عدد الوفيات إلى 80 شخصاً بعد أن مات مزيد من الجرحى في المستشفى فيما بلغ عدد الجرحى 200.

عقب التفجيرات، ذكر شهود أن الدراجات الهوائية والعربات التي تجر باليد كانت ملقاة على الأرض في الشوارع داخل أسوار المدينة. وعثرت الشرطة على قطع من دراجات نارية في عدد من مواقع التفجير – مما يشير إلى أنها هي التي استخدمت لإخفاء المتفجرات.

كان هناك ما مجموعه 7 تفجيرات وقعت في تتابع سريع بالقرب من الهيكل المكرس للإله الهندي هانومان وذلك حوالي الساعة 7،30 مساء وفي منطقة مجاورة مكتظة بالدكاكين والآثار ومن ضمنها الموقع السياحي الذي يعود تاريخه للقرن الثامن عشر والمسمى «هاوا محال» وسوق «جوهري» المكتظ بمتاجر الصاغة على الجانبين. وقد دب الفزع في المنطقة فور وقوع التفجير.

دراسة الحالة 3

العيش في منطقة قتال

تعتبر لفظة «الأمل» غريبة على مسامع المليون وأربعمائة ألف نسمة من سكان قطاع غزة وهو عبارة عن مساحة طويلة ضيقة من الأرض تقع بين البحر الأبيض المتوسط، وإسرائيل وشبه جزيرة سيناء المصرية. يشعر السكان وكأنهم يعيشون في سجن كبير منذ أن جرى إغلاق الحدود. ويستطيع الصيادون بالكاد مزاولة الصيد إذ أن البحرية الإسرائيلية تطلق النار على أي قارب يغامر بالوصول إلى أبعد من كيلومتر واحد عن الشاطئ.

إن الفقر المدقع الذي يعيش فيه سكان غزة يضاعف من تفاقم الوضع القائم هناك، فمنذ أن جرى قصف محطة الطاقة الضخمة في نهاية شهر يونيو/حزيران 2006، أصبح الإمداد بالكهرباء غير مضمون إذ أن استيراد الوقود بات محدوداً ولا تتوفر مياه الشرب إلا في ساعات محددة.

يسود العنف كل مكان. فالطائرات الإسرائيلية تقوم بشن غارات ليلية قاتلة وتدمر المنازل التي تشتبه بأنها تحوي كميات من الأسلحة. وهناك اشتباكات تقع بين قوات الأمن الفلسطينية المتنافسة على أساس يومي تقريباً وكثيراً ما تقع هجمات مسلحة.

يقول متطوع شاب اختار أن يعطي مغزى لحياته عن طريق الانضمام للهلال الأحمر «إن هناك من الأسلحة أكثر مما يوجد من الطعام، والشباب العاطلون عن العمل تجتذبهم الأسلحة النارية.

دراسة الحالة 4

الفيضان

تشعر جيرترود بالقلق على طفلتها مارغريت البالغة من العمر سنتين لأنها دأبت مؤخراً على البكاء أكثر من المعهود وربما أنها تعاني من الصدمة.

تعيش جيرترود ومارغريت في زيمبابوي في منطقة تأثرت تأثراً شديداً بالفيضانات التي ضربت إفريقيا الجنوبية في عامي 2008/2007. عندما وقع الفيضان، دمّر الأكواخ وجرف المخزون من الطعام. وقد لجأتا إلى مدرسة ثانوية في بداية الأمر ثم نقلتهما شاحنة حكومية إلى مخيم للصليب الأحمر. لقد فقدت أسر عديدة منازلها، محاصيلها وماشيتها واضطرت إلى اللجوء مخلفة قراها وراءها. هناك مشاكل عديدة في منطقة الفيضان، فلا وجود للماء النظيف، بينما يكثر البعوض ويبدو المستقبل عابساً للغاية. لقد فقدت جيرترود منزلها ومحصولها الزراعي ولا تعرف ما الذي سيحدث لها بعد ذلك.

لا تعرف جيرترود أين ستعيش لكن لا بد أن يكون ذلك على أرض أكثر ارتفاعاً إذ أنها تخشى أن يعود الفيضان. لقد خسرت كل شيء وعليها أن تبدأ من الصفر.

دراسة الحالة 5

حكاية جندي طفل

«آمل أن تنتهي الحرب قريباً» هكذا يقول جون رغم أنه يعتقد أن عائلته ستحتاج إلى سنوات للعودة إلى التعافي. «ليست لدي أية أحلام كبيرة بالنسبة للمستقبل. أريد فقط أن استكمل تعليمي واحصل على عمل» ويضيف بابتسامة نادراً ما تعلو وجهه» أنا سعيد جداً ... لقد رجعت وأنا لا أزال على قيد الحياة»

لقد اختطف جون البالغ من العمر 18 سنة، وهو عسكري سابق في جيش تحرير أوغندا، من منزله مرتين. «قبل أن يجري اختطافي كنت طالباً أشعر بالسعادة. كان لي خمس أخوات وأخ واحد» «عندما جرى اختطافي أنا وأخي، كنت أعرف ما سوف يحدث: كنا نعرف أن جيش التحرير الثوري يأخذ الأطفال ويعذبهم ويجبرهم على اختطاف المتمردين ... كانوا يدربوننا عسكرياً. لقد خضت معارك عديدة بحيث لم أعد أتذكر عددها»

شقيق جون قتل بينما كان مع جيش التحرير الثوري. أبلغ المتمردون الأطفال أنهم إذا عمدوا إلى الفرار، فإن الجيش الأوغندي سيقتلهم أو أنه سيجري دس السم لهم.» في أحد الأيام، كنا نسترخي في أعقاب معركة عنيفة. كانت السماء تمطر والجميع في غاية التعب بدأت أفكر في منزلي وأصدقائي. ويقول جون لم أستطع الاحتمال أكثر من ذلك/ فوقفت على قدمي وشرعت في الهرب». لم يتعقبه أحد. ولدهشته، فإن جنود الجيش الأوغندي الذين عثروا عليه في نهاية المطاف، لم يقتلوه بل اقتادوه إلى معسكر.»

بعد ذلك بثلاث سنوات، عاد جون إلى المنزل «ويقول خضعت لمراسم تطهير تقليدية بعد أن جرى استقبالي في البيت» لكن كان هناك من صرخ في وجهي «لقد قتلت أمي وأبي. قلت لهم إني لم أكن أريد الالتحاق بالمتمردين ... بل اختطفت اختطافاً»

التحق جون بمدرسة مهنية لكي يصبح نجاراً في البداية، كان الأمر صعباً. الطلاب الآخرون كانوا يصفونني بصفات مشينة كانت تعيد إلى ذهني الذكريات، لذا عزلت نفسي عن الباقين. لكن الأمور تحسنت بشكل بطيء وشرعت في إقامة صداقات». إلا أنه عقب ذلك بسنتين وفي منتصف الليل، جرى اختطاف جون مرة ثانية.

«كنت في غاية الفزع من عقوبة الموت لأني فررت من جيش التحرير الثوري». جرّه المتمردون جراً وهم يضربونه ويتباحثوا في كيفية قتله. لكن جون كان محظوظاً. قرر أحد القادة في جيش التحرير أن يبقي على حياتي لأنه كان متعلماً جيداً وعسكرياً من أصحاب الخبرة.

«لم أكن أفكر إلا بالفرار مرة أخرى. لكنهم لم يكونوا يأتمنونني هذه المرة وظلوا يراقبونني طوال الوقت». بعد ذلك بعدة شهور، حالفه الحظ من جديد، فخلال إحدى المعارك، أصيب في خاصرته، فخلّفه المتمردون وراءهم وعاد إلى المعسكر» إني أفكر كثيراً في ما حدث لي لكن الذكريات تزيد إبهاماً يوماً بعد يوم وما أزال آمل بأنه سيأتي يوم أنسى فيه الأمر برمته. إني أتطلع قدماً للعودة إلى المنزل ومعاودة الدراسة مرة أخرى لكنني لا أعتقد أني سوف أمشي بصورة جيدة من جديد.

2 الوحدة التدريبية 2



الضغط النفسي والتكيف

الأهداف التعلمية

على المشاركين أن يكون بمقدورهم:

- التمييز بين ردود الفعل الشائعة على الضغط النفسي الشديد وعلى النتائج طويلة الأمد للضغط النفسي
- تفهم مختلف آليات التكيف
- ممارسة التكيف بالمساعدة
- إعداد قائمة بأسباب تحويل الأشخاص لتقلي المساعدة المتخصصة

مقدمة

تتناول هذه الوحدة التدريبية أشكال الضغط النفسي الاعتيادي منه والشديد، وهي تبين استراتيجيات التكيف وتوجه الموظفين والمتطوعين بشأن المساعدة التي يستطيعون تقديمها ومتى يتعين عليهم التحويل لطلب مساعدة متخصصة.



ص 27 – 28 في الدليل

الضغط النفسي وردود الفعل الشائعة عليه

أعط تعريفاً مختصراً

يواجه كل شخص ضغطاً نفسياً في مرحلة ما من حياته إلا أن البعض يواجه مثل هذا الضغط أكثر من غيره. وقد يعاني الأشخاص الذين يعيشون أزمات من ضغط نفسي شديد. كما وإن الأشخاص المنخرطين في خدمات المساعدة الطارئة أو في الخدمات الاجتماعية أو النفسية – الاجتماعية التي تستهدف الأشخاص المحتاجين لها قد يتعرضون إلى مواقف تنطوي على مستويات عالية جداً من الضغط النفسي.





إن الضغط النفسي هو رد فعل طبيعي على تحد بدني أو عاطفي ويحدث عندما تكون المتطلبات غير متوازنة مع الموارد المتاحة للتكيف.





النشاط 2-1

مناقشة في إطار المجموعة تعقبها مناقشة عامة

الهدف

اكتساب المقدرة على التعرف على الأنواع المختلفة من ردود الفعل تجاه الضغط النفسي وعلى مؤشرات الضغط النفسي

سير النشاط

اشرح الغاية من النشاط للمشاركين

قسم المشاركين إلى مجموعات من 3-4 أشخاص وأعط كل مجموعة 10 دقائق للإجابة على الأسئلة

أسئلة للمناقشة

ما هي المؤشرات وردود الفعل العادية علىضغط نفسي تلمسه لدى صديق لك أو لدى أحد زملائك أو أقاربك؟

صف خمسة أنواع على الأقل من أنواع السلوك أو ردود الفعل البدنية الدالة على الضغط النفسي

ناقش ما هيه الضغط النفسي في الجلسة العامة ودون ردود الفعل على الضغط النفسي ومؤشراته على لوحة قلابة.

عد إلى هذه النقاط لدى عرض الشرائح لاحقاً

هناك أنواع مختلفة من الضغط النفسي:

- **الضغط النفسي اليومي** خط الأساس وهو يمثل تلك التحديات في الحياة التي تبقينا على قيد الحذر والتيقظ والتي بدونها تصبح الحياة تافهة ولا قيمة لها في نهاية المطاف.

- **الضغط النفسي التراكمي** يحدث عندما تستمر مصادر الضغط النفسي على مر الزمن وتؤثر على نمط الحياة الطبيعي.
- **الضغط النفسي الحرج** (الصدمة) يمثل تلك المواقف التي يعجز فيها الأفراد عن تلبية المتطلبات المفروضة عليهم ويعانون من انهيار بدني أو انهيار نفسي.

تشمل المؤشرات الشائعة على وجود الضغط النفسي ما يلي:

- **مؤشرات جسدية** مثل الألم في المعدة، الشعور بالتعب
- **مؤشرات ذهنية** مثل صعوبة التركيز، فقدان الشعور بالوقت
- **مؤشرات عاطفية** مثل القلق والحزن
- **مؤشرات روحية** كأن تبدو الحياة بلا معنى
- **مؤشرات سلوكية** مثل الإفراط في تعاطي الكحول، التهور والشعور بانعدام الفائدة.
- **مؤشرات شخصية** الانكفاء على الذات، النزاع مع الآخرين

ص 27 – 28 في الدليل

الضغط النفسي الشديد وردود الفعل الشائعة



سنلتفت الآن إلى عناصر أكثر تعقيداً في الضغط النفسي – عندما يصبح الضغط النفسي شديدا. وغالباً ما يكون هذا هو الوضع الذي ينشط فيه الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

سنتحدث أولاً عن ردود الفعل الشائعة لهذا النوع من الضغط النفسي.

أعط أمثلة لمواقف يعاني فيها الناس من ضغط نفسي شديد



يعيش السكان بالمناطق الفلسطينية المحتلة في ظل ظروف قاسية من الضغط النفسي اليومي بسبب العمليات العسكرية وتدمير المنازل. تحركاتهم محدودة للغاية ويعاني كثيرون منهم من مصادرة الأراضي فيما تمضي المستوطنات في التوسع على خلفية العنف المستمر. في ظل هذا الوضع المفعم بالضغط النفسي، يصبح الخوف من فقدان المنزل، أو الأحبة، أو حتى فقدان الشخص لحياته أمراً عادياً.



النشاط 2-2

مناقشة في اطار المجموعة تعقبها جلسة عامة

الهدف

تطبيق عملية التقييم لأسباب الضغط النفسي الشديد ولردود الفعل عليه. التعرف إلى أنواع الضغط النفسي المختلفة المتصلة بمختلف أنواع الأوضاع المتأزمة.

المادة المطلوبة

سيناريو واحد لكل مجموعة.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. أطلب من المشاركين أن ينقسموا إلى مجموعات تتألف الواحدة منها من 3-4 أفراد. دع أفراد المجموعة يطلعون على السيناريو وخصّص 20 دقيقة للمناقشة داخل المجموعة.

أطلب من أفراد المجموعة تسجيل استنتاجاتهم على لوحة قلابة وأعد عرضاً موجزا في الجلسة العامة داعياً المجموعات لعرض عملها بالتتابع.

أعط المجموعة التغذية الراجعة على العروض التي قدموها. إذا كان الوقت يسمح بذلك، اسألهم كيف توصلوا إلى نتائجهم.

أسئلة للمناقشة

ما هي أسباب الضغط النفسي وردود الفعل المحتملة تجاه الضغط النفسي لدى مختلف مجموعات الناس (الأطفال، النساء، الرجال، كبار السن، المعوقين) ضمن إطار الحالة الموصوفة

سيناريو من إندونيسيا

في أعقاب تسونامي المحيط الهادىء

كانت «إيو» في الرابعة عشرة من عمرها عندما ضرب التسونامي ميلوبا، بإندونيسيا عام 2004. فقدت «إيو» منزلها، ممتلكاتها والعديد من أصدقائها لكن الأسوأ من ذلك كله، فقدت أختها «يولي» التي تكبرها بسنتين. لمدة 4 شهور لم تجرؤ « ايو» على النزول إلى البحر حيث كانت تعيش قبل التسونامي. كان لديها كوابيس ولم يكن لديها إيمان بالمستقبل (في الشريحة، تقف إيو سنة بعد الحدث حيث كان يقوم منزلها قبل الكارثة).

اسأل المشاركين لماذا يعتقدون أن رد فعل «ايو» كان على هذا الشكل، ثم اطلب منهم أن يذكروا ردود الفعل المعتادة على الضغط النفسي الشديد: قم بتغطية مجموعات ردود الفعل الثلاث أي البدنية، النفسية والاجتماعية.

نشاط إضافي

اعملوا بشكل زوجي على أن يتبع ذلك جلسة عامة

الهدف

التوصل إلى معرفة شخصية أكثر عمقاً لردود الفعل على الضغط النفسي الشديد.

المواد المطلوبة

ورق وأقلام

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. دع المشاركين يفكرون مليا بالأسئلة لمدة دقيقة أو دقيقتين وأن يدونوا إجاباتهم. ثم أطلب من المشاركين أن ينضم كل منهم إلى شخص آخر ويتشاركوا فيما رأوا وفي ردود الفعل التي دونوها. خلال الجلسة العامة، اسأل بعض المجموعات الثنائية كم من ردود الفعل المدونة كانت متماثلة أو متشابهة.

أسئلة للمناقشة

لو تعرض أفضل أصدقائك إلى خسارة منزله وكل ممتلكاته وفقد أيضاً عضوا مقرباً من أفراد عائلته، ماذا تكون التداعيات العاطفية المترتبة على ذلك؟ كيف سيكون رد فعل صديقك؟ دون خمسة من ردود الفعل لديه.

اسأل المشاركين لماذا يعتقدون بأن رد فعل «إيو» كان رد فعلها على هذا الشكل، ثم اطلب منهم أن يذكروا ردود الفعل المعتادة على الضغط النفسي الشديد: قم بتغطية مجموعات ردود الفعل الثلاث أي البدنية، النفسية والاجتماعية.

أضف تلميحا مقتضبا إلى الآثار البعيدة الأمد للضغط النفسي:

- أهم ثلاثة اضطرابات مألوفة هي القلق، الاكتئاب، وكرب ما بعد الصدمة. تتشارك هذه الاضطرابات في بعض أعراضها لكن التركيز في العلاج يختلف من واحد لآخر.

- أوضح للمشاركين أن هذا التمرين لا يغطي هذه الاضطرابات التي تستوجب احتياجات على المستوى الرابع من الرسم الهرمي الخاص باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. هناك حاجة لتدريب إضافي مطول وخاضع للإشراف من أجل توفير الخدمات المتخصصة التي تتطلبها هذه الاضطرابات.

ص 33 – 36 في الدليل

التكيف والمساعدة في البيئات تتسم بالضغط النفسي



- سنتناول هنا مختلف آليات التكيف المتصلة بالضغط النفسي الشديد
- سوف نتحدث عن كيفية مساعدة شخص أو مجتمع محلي يعاني من الضغط النفسي الشديد

النشاط 2-3

عمل من خلال مجموعات

قم بالتعريف عن النشاط وأعط المشاركين 10 دقائق ثم تابع الأمر بالمناقشة في مجموعة كبيرة

المادة المطلوبة

لوحة قلابة لكل مجموعة.

الهدف

تعميق فهم المشاركين بآليات التكيف ووضع استراتيجيات التكيف المعان قيد التطبيق.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. أطلب من المجموعات أن تدون استنتاجاتها على لوحة قلاّبة وأعدّ عرضاً موجزاً للجلسة العامة.

أسئلة للمناقشة

ناقش استراتيجيات التكيف المحتملة وكيف يمكن إسنادها. ميزوا بين المجموعات المختلفة كالأطفال، النساء، الرجال، كبار السن... الخ.

أطلع المجموعات على التغذية الراجعة حول مقترحاتهم. يمكن أن يتم ذلك عن طريق الطلب من الجلسة العامة تقييم المقترحات أو عن طريق التعقيب عليها بنفسك.



- التجنب – الرفض والانعزال (مثال «أيو» من إندونيسيا)
- المواجهة – محاولة إيجاد معنى للحدث، طلب المساندة، القيام بعمل ما
- مثال من إندونيسيا على الصفحة 56 في دليل المشارك: كيف أحدث القليل من المال والقهوة أثراً نفسياً – اجتماعياً ملموساً.

جوهريمانا وحليمة، زوجان إندونيسيان عاشا في مخيم مؤقت عقب تسونامي المحيط الهندي عام 2004 تم إعطاؤهما مبلغاً قليلاً من المال من جانب متطوع في الصليب الأحمر المحلي. قررا أن يستعملا جزءاً من المال لإقامة مقهى صغير أمام منزلهما المؤقت وخلال فترة قصيرة، أخذا يكتسبان رزقاً متواضعاً. إن احتساء القهوة أمر مهم بالنسبة للإندونيسيين وسرعان ما تحوّل المقهى الصغير بصورة عفوية إلى مركز للمجتمع المحلي حيث أخذ يرتاده أناس عديدون لتناول القهوة وتبادل الحديث، كون المقهى البيئة التي جمعت ما بين الناس وساهمت بذلك في مساعدتهم على إعادة بناء أنفسهم عاطفياً، نفسياً واجتماعياً. وقد بلغ من إعجاب الصليب الأحمر الإندونيسي ببساطة المقهى ونجاحه أن عمد إلى تكرار التجربة في ثلاثة مخيمات أخرى.

- هذا المثال يظهر بوضوح آثار اللجوء إلى الاستعانة بالثقافة والقيم والعادات المحلية. الناس المنخرطون في مشاريع من هذا القبيل، يستشعرون على الأغلب قدراً أعلى من الملكية للمشروع ويحوزون على إحساس أقوى بالقيمة الذاتية والأهمية والنفوذ.

أمثلة على التكيّف

أعط بعض الأمثلة أو أطلب من المشاركين أن يوردوا أمثلة على الأنشطة الظاهرة في القوائم الخاصة بالشرائح الخاصة بالأمثلة على التكيف.

أمثلة على أساليب التكيف (١)

- طلب المساعدة من آخرين
- تقديم المساعدة لآخرين
- محاولة إيجاد الجوانب الايجابية لما حدث
- الاختباء لحين زوال الخطر
- البقاء في حالة خوف وتيقظ من أي خطر لاحق
- دفن الأموات
- اللجوء إلى بعض الأساليب الدفاعية مثل الإنكار تخفيفا للأثر

أمثلة على التكيف (٢)

- جمع ما تبقى من ممتلكات
- اللجوء إلى الشعائر الدينية
- تحديد أهداف وإعداد خطة من أجل تحقيقها
- البحث عن معلومات عن الأحبة
- التحدث عن ما مررت به من تجارب
- البدء بإصلاح الضرر ومعاودة الحياة الطبيعية
- التفكير بالحدث لاستخلاص الدروس منه

ما هو التكيف المعان؟

- تركيز أساسي على الرعاية والحماية البدنية
- البقاء على مقربة
- تقديم المواساة والتطمين
- توفير المعلومات
- مساعدة الناس على القيام بأنشطة
- مساعدة الناس على النظر من زوايا مختلفة





سننتقل الآن للحديث عن تحويل الأشخاص لتلقي مساعدة المختصين.

ص 37 – 39 في الدليل



النشاط 2-4

مناقشة في الجلسة العامة

الهدف

حمل المشاركين على التفكير بعمليات الحزن العادية وغير العادية

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. أطلب من المشاركين أن يناقشوا تحت أي ظروف يحتاج الناس في المواقف الثلاثة الظاهرة على الشريحة إلى مساعدة أهل الاختصاص.

- امرأة تصاب بمرض خطير.
- رجل يفقد زوجته في حادث سيارة.
- فتاة تصاب بمرض الإيدز.

أسئلة للمناقشة

- ما الذي يجعل التحويل أمراً ضرورياً؟
- من الذي يستطيع تقديم المساعدة؟

متى تتم الإحالة لتلقي مساعدة المختصين:

- مشاكل جدية في النوم
- انفعالات عاطفية قوية عصية على السيطرة
- الحديث عن الانتحار
- استمرار ظهور أعراض جسدية
- الاعتماد على الكحول أو المخدرات
- السلوك الذي ينطوي على خطورة للغير أو الذات
- المعاناة من الاكتئاب أو الاضطراب العقلي
- تضارب في الاتصال
- وجود ما يدل على إساءة معاملة أو نشاط إجرامي



كيف تتم الإحالة؟

- أعلم الشخص بالأمر
- أعرض عدة خيارات إذا كان بالإمكان القيام بذلك
- ناقش الجوانب العملية للموضوع

عندما تكون الإحالة غير ممكنة، ما هي الخيارات المتوفرة؟

- ابحث عن الخيارات مع المنظمات غير الحكومية الأخرى. قد يكون بالإمكان إيجاد طرق للوصول إلى مساندة من المختصين.
- تعاون مع جهات الدعم الخاصة بالمجتمع المحلي. مثال: في شرقي تشاد، عملت منظمة دولية غير حكومية تقدم الرعاية الصحية النفسية ضمن خدماتها الصحية الأساسية مع معالجين تقليديين من سكان دارفور في مخيمات اللاجئين (من إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الصليب الأحمر صفحة 141).
- تذكر أن الأشخاص الذين يعانون من القلق، الاكتئاب وكرب ما بعد الصدمة يستفيدون من الدعم النفسي – الاجتماعي، رغم أن ذلك قد لا يكون علاجاً لهم يأتيهم بالتعافي الكامل، إلا أنهم سيشعرون بأنهم موضع رعاية ومساندة شدتهم.





على المدرب أن يتحقق من فهم المشاركين لهذه النقاط وأن يتوسع في شرحها إذا اقتضى الأمر.





تلخيص

ناقش النقاط الرئيسة الواردة في الوحدة التدريبية وتحقق من أن تدرج فيها الغايات من الوحدة.



- اشرح مختلف أنواع الضغط النفسي –الضغط النفسي اليومي، الضغط النفسي الشديد.
- كيف يتجاوب الناس عادة مع الضغط النفسي؟
- ما هو التكيف –اذكر مختلف أنواع آليات التكيف.
- كيف نستطيع كموظفين أو متطوعين أن نساعد الناس على التكيف؟



الوحدة التدريبية 3

الحزن والخسارة LOSS AND GRIEF

الأهداف التعلمية

على المشاركين أن يكون في مقدورهم:
- الاتفاق على تعريف لمجموعة الظروف التي تحدث فيها الخسارة.
- وصف عمليات الحزن العادية والمعقدة.
- ممارسة كيفية مساعدة الأشخاص المحزونين.

مقدمة

تركز هذه الوحدة التدريبية على كيفية تجاوب الناس وتعاملهم مع الخسارة والحزن المرتبطين بموت شخص قريب منهم، حيث سيتم وصف عمليات الحزن العادي والمعقد والتركيز على أهمية الدعم الاجتماعي. كما أن هذه الوحدة أيضاً مقترحات حول كيفية مساعدة الأشخاص المحزونين.



ص 41 – 42 في الدليل

ما هي الخسارة؟

خلال هذه الجلسة، سوف نتناول مختلف أنواع الخسارة.

تعتبر جميع أنواع الخسارة أموراً بغيضة، لكن عندما تطال الخسارة في الأرواح، فإنها تكون أكثر الخسائر إثارة للخواطر. عندما نتحدث عن الخسارة في الأرواح في هذه الوحدة التدريبية، إنما نتحدث مثلاً عن ظروف تكون قد حدثت فيها فعلاً وفاة شخص آخر له قيمة بالنسبة لنا، أو أن عن شخص شوهدت بالفعل وفاته، أو عن محاولة فاشلة جرت لإنقاذ شخص من الموت.



الأنواع المختلفة للخسارة

للخسارة أشكال مختلفة، منها: فقدان الشخص قدرةالسيطرة على حياته؛ فقدان المبادرة أو القدرة على اتخاذ قرار أو طلب المساعدة؛ فقدان الكرامة والثقة والآمان؛ فقدان التقدير الذاتي والثقة بالمستقبل؛ فقدان التماسك الاجتماعي والبنية التحتية الاجتماعية.

النشاط 3-1

اسرد على مسامع المشاركين قصة، أو اقرأ قصيدة شعر أو مقتطفات من كتاب، أو اعرض عليهم مقطعاً من قرص مدمج (DVD) حول موضوع الخسارة. قد يكون ذلك قصة عن شئ حدث لشخص تعرفه.

إذا رغبت، يمكنك استخدام المثال التالي:
نجا رجل (كان السائق) من حادث مرور توفيت فيه زوجته وطفلاه الاثنان. اصطدمت سيارة الأسرة اصطداماً مباشراً بشاحنة، لم يشاهد سائقها السيارة.

- تخيل مشاعر سائق السيارة وردود فعله خلال الساعات أو الأيام التي أعقبت الحادث.
- بيّن للمشاركين كيف أن الخسارة والحزن يمكن أن يحدثا تأثيرا عميقاً على الشخص المعني، وأن يغيّرا محور حياته.
- إذا اتسع الوقت، اطلب من المتدربين أن يتشاركوا في الأفكار والمشاعر المتعلقة بالموضوع.



النشاط 3-2

العمل في مجموعات تليها جلسة عامة.

الهدف

إتاحة الفرصة للمشاركين للتفكير في الخسارة، التي يتوجب عليهم التعامل معها في سياق عملهم. كما أن العمل في مجموعات سيعطي للميسر فكرة عن نوع بشأنها خسائر التي يرغب المشاركون في تعلم المزيد ولها وعن المجالات التي ينبغي التركيز عليها في هذه الدورة التدريبية.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط، ودعهم يقسمون أنفسهم إلى مجموعات من ثلاثة إلى أربعة أفراد. اطلب من المجموعات تدوين أنواع الخسارة المختلفة. أعط المجموعات 10 دقائق قبل الانتقال إلى الجلسة العامة.

أسئلة للمناقشة

- ابحثوا في مواقف من سياق عملكم، فيها تعاملتم مع خسائر أصيب بها أشخاص آخرون.
- دوّنوا ثلاثة أنواع على الأقل من الخسائر التي تعرفتم عليها.
- (للمدرب) تابع الموضوع خلال الجلسة العامة بالطلب إلى كل مجموعة أن تذكر ثلاثة أنواع من الخسائر على الأقل.

خسارة الممتلكات



سؤال يطرحه المدرب على المجموعة :

في اعتقادك، كيف تأثرت هذه المرأة بفعل الخسارة؟

فقدان مصدر الرزق





سؤال المدرب للمجموعة :

تخيلوا شعور والد هذه الفتاة الصغيرة، عندما يصبح عاجزاً عن توفير ما تحتاجه عائلته.



تخيلوا كيف يتأثر المجتمع المحلي بفعل خسائر عديدة تلي وضعاً متأزماً.

فقدان أشخاص مهمين:

يعتبر فقدان آخرين لهم قيمة بالنسبة للشخص المعني أكثر أنواع الخسائر تكديراً للخاطر:

- خصائص الخسارة الفجائية: تحدث بدون سابق إنـذار ولا تفسح مجـالاً للاستعداد لها أولفجيعة الفقدان، ولا تترك وقتاً للاهتمام بالأعمال غير المستكملة أو للوداع.
- الخسارة الفجائية قد تكون مرتبطة في آن واحد بحادثة وفاة وبفقدان شخص ما. مثال: الاتجار بالبشر أو فقدان شخص أثناء النزاعات المسلحة.



تشمل ردود الفعل الشائعة تجاه الخسارة الفجائية كذلك الإنكار، الاكتئاب، فقدان الأمل، الخدران، والبحث عن مغزى. كما أن المعتقدات الدينية والروحية قد تتعرض للتنكر لها، فيما يعاد تقييم الأهداف والخطط.



لا يستطيع المرء عقد مقارنات فيما بين الأنواع المختلفة من الخسارة، فكل خسارة، سواء أكانت فجائية أم لا، تتسبب في تحديات خاصة بها. لذا فإن من المهم السماح للناجين بأن يعبروا عن حزنهم بأسلوبهم الشخصي الخاص.

- الخسارة الفجائية، شأنها شأن كل خسارة، هي أمر خاص للغاية، ومن الأرجح أن تؤثر على الناجين بطرق عدة مختلفة.
- شعور الناجي بالذنب: في هذه الحالة، يتساءل الناجي لماذا كان هو في عداد الناجين، بينما هلك الآخرون. كما أنه يعتقد بأنه لم يقم بشيء لإنقاذ حياة الشخص الآخر.
- الانتحار: قد يثير مشاعر بالذنب والخجل والغضب لدى الأقرباء والأصدقاء المقربين.
- في حال عدم العثور على جثة الشخص المفقود، قد لا تستطيع العائلة أن تصدق بأنه مات فعلاً.

يتمثل رد فعل الناس عادة على الخسارة بالحزن، ويكون الدعم النفسي- الاجتماعي في هذه المرحلة أمراً مهماً.





النشاط 3-3

تمرين فردي تليه جلسة عامة.

الهدف

حمل المشاركين على تعميق فهمهم لموضوع الخسارة ولردود الفعل عليها.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من التمرين. ابدأ بالطلب منهم التفكير بأسئلة المناقشة بصورة فردية. بعد ذلك، اطلب من بعض المتدربين أن يعرضوا أفكارهم على زملائهم خلال الجلسة العامة. أثناء المناقشة العامة، ركّز على ردود الفعل التي لاحظها المشاركون لدى الآخرين، بدلاً من ردود فعلهم الخاصة في المواقف موضوع البحث.

أسئلة للمناقشة

فكروا بردود الفعل المحتملة لمختلف أشكال الخسارة، التي تعاملتم معها في سياق الأمثلة السابقة.
ما هي ردود الفعل التي مررت بها؟
من هم الأشخاص المعنيون بالأمر؟
كيف تعاملوا مع الموقف؟

تابع المناقشة باستخدام الشريحة التالية.

ص 42 – 47 في الدليل

عملية الحزن والعوامل التي يمكن أن تؤدي إلى تعقيد العملية

- في هذا الجزء سنركز على الفترة الزمنية التي تلي خسارة شخص آخر له قيمة – أي فترة الحزن.
- الحزن هو عبارة عن عملية تكيف الناس مع الخسارة – وهي عملية طبيعية، لكنها مؤلمة ويحدث أحيانا أن تتعقد العملية بفعل عوامل مختلفة.
- أورد مثالاً على ذلك بإجراء دراسة حالة: اسأل المشاركين عما إذا كانوا يستطيعون ذكر شخص لم يتعافى أبداً بعد أن لحقت به خسارة كبيرة، أو إعطاء مثال عن شخص لم يستطع أبداً أن يستأنف أسلوب حياته وظل يعيش في الماضي.



النشاط 3-4

تمرين فردي تليه مناقشة عامة.

الهدف

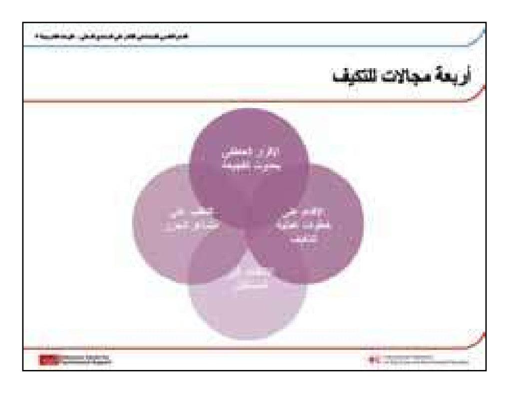
تعريف المشاركين بعمليات الحزن.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من التمرين. أعطهم 5 دقائق للعمل بصورة فردية على المهمة. تابع ذلك في الجلسة العامة ودوّن آراء المشاركين على اللوحة القلابة.

أسئلة للمناقشة

ما هي خصائص عملية الحزن؟
دوّن أول ثلاث خصائص ترد إلى الذهن.



خصائص عملية الحزن

هناك أربعة مجالات عاطفية مطلوبة للمضي قدماً في الحياة.

- التسليم بالأمر– الاقتناع بأن ذلك الشخص لن يعود.
- المشاعر– التغلب على مشاعر الغضب والحزن والإحباط.
- المهارات– اكتساب مهارات جديدة، مثل ترتيب الأمور العملية من قبيل إجراءات الدفن، الجانب الاقتصادي، طلب المساعدة من الأصدقاء أو العائلة.
- المستقبل– تعلّم كيفية الاستمرار بالحياة.

قد ينشد بعض الأشخاص العزلة عند المرور بهذه التعديلات.

قم بالتعقيب على كيفية توافق العناصر المذكورة سابقاً مع الخصائص التي أوردها المشاركون على اللوحة القلابة خلال التمرين السابق.

العوامل التي قد تعقّد عملية الحزن



- ظروف تسبب درجة عالية من الضغط النفسي، مثلاً عدم العثور على الجثة نهائياً، التمثيل بالجثة، الخسارة الفجائية، المعاناة أثناء الاحتضار، مشاهدة شخص يموت وهو يتألم.

- وفاة أكثر من شخص واحد – مما يتسبب في تعاظم الخسارة، وصعوبة في التعامل مع المشاعر المختلفة تجاه المتوفين.

- التباس المشاعر- بمعنى احتمال وجود مشاعر متناقضة، مثل الشعور بالارتياح عند وفاة شخص في أعقاب مرض طويل إذا كانت العلاقة مع المتوفى تتسم بالتعقيد.

- عندما يطول أمد الحزن، يمكن وصفه بأنه حزن صعب. وهذا يعني أن عملية الحزن متجمدة وتتسبب في شلل المكلوم. عندها تتأثر الوظائف النفسية والاجتماعية ويصبح الشخص المكلوم بحاجة إلى مساعدة من جانب ذوي الاختصاص.

- قد تتعاظم الخسارة ومشاعر الحزن بفعل قسوة ظروف الحياة بالنسبة للناجين، تعدد الخسائر، انعدام الطعام والمأوى، انعدام الاهتمام بالاحتياجات الرئيسية والروحية، أو الشعور بعدم الأمان.

النشاط 3-5

العمل مجموعات تليه جلسة عامة.

الهدف

تطبيق ما تعلمه المشاركون فيما يخص التعرف على مختلف أنواع الخسارة ومناقشة التجاوب العاطفي المحتمل في هذه المواقف.

المواد المطلوبة

لوحة قلابة لكل مجموعة، دراسات حالة: فقدان أبوين، إعصار استوائي (انظر دراسات الحالة في نهاية الوحدة التدريبية).

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط ثم قسّمهم إلى مجموعات من 3-4 أشخاص. اطلب من المشاركين تفحص دراسات الحالة وتدوين استنتاجاتهم على اللوحة القلابة. اعرض النتائج في الجلسة العامة.

أسئلة للمناقشة

دوّن الخسائر وردود الفعل- صف العوامل التي قد تؤدي إلى تعقيد عملية الحزن.



ص 47 – 49 في الدليل

الدعم القائم على المجتمع المحلي للمحزونين

سوف نلتفت الآن لاحتياجات الأشخاص المحزونين. نلاحظ أن الدعم الاجتماعي هو عامل قوي يساهم في استعادة القدرة على المواجهة وفي الشفاء. سنتناول الدور الذي ستضطلع به بصفتك عاملاً أو متطوعاً في مجال تقديم المساعدة.

اطلب من المشاركين أن يعرضوا مواقف قاموا فيها بمساعدة آخرين واجهوا حالة الخسارة، أوأنهم شاهدوا عائلات أو مجتمعات محلية يساعد بعضها بعضاً على تجاوز الحزن.

- قد تكون المساعدة عاطفية وعملية معا، مثل القيام بترتيبات الدفن ذلك من المراسم. أفسح المجال للشخص المكلوم أو للعائلة المكلومة بالتعبير عن النفس. كثيراً ما يحتاج الناس إلى سرد قصتهم مرة ومرات كطريقة لاستيعاب التجربة.
- ابق على مقربة، استمع وقدم الرعاية.
- يضطلع الدعم من جانب العائلة والأصدقاء بدور هام في الحيلولة دون تعظيم الحزن. لذا من الأهمية بمكان مساعدة الناس على الاستمرار في الحياة عقب التعرض لخسارات يصعب تحملها.

أمثلة على مواقف قام فيها متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر بدعم أشخاص محزونين:



بسلان: في أعقاب محاصرة المدرسة عام 2004، قام الصليب الأحمر الروسي بحشد مجموعة من العاملين والمتطوعين لمساعدة السكان المتأثرين جراء الحادث. كان بناء القدرات من خلال تدريب جهاز العاملين يشكل أحد العناصر الرئيسية للبرنامج. وقد عقدت 12 ندوة خاصة بالدعم النفسي- الاجتماعي واستكملت هذه الندوات بورشات عمل خاصة بالتنمية التنظيمية في مجالات التخطيط الجماعي، إعداد المشاريع، جمع التبرعات، إدارة المتطوعين وتدريب المدربين في مجال الدعم النفسي– الاجتماعي. لقد أكسبت هذه التدريبات المتواصلة العاملين مهارات مهنية وشخصية جديدة أعطتهم ثقة في العمل وغيّرت من رفاههم النفسي. كانت أنشطة الدعم النفسي– الاجتماعي تشمل ما يلي: الرعاية القائمة على المنزل إلى جانب عنصر نفسي، حيث كان المساعدون يلتفتون إلى الاحتياجات الطبية والاحتياجات النفسية- الاجتماعية في آن واحد. وقد جرت مساعدة الأطفال في وقت عصيب للغاية عن طريق ابتكار أنشطة ضمن البرامج المدرسية. وقامت النساء على خدمة مجموعات المساندة.

مصر: عقب حادثة تصادم قطارين بشمال القاهرة عام 2006، قام متطوعون محليون متدربون من الهلال الأحمر المصري بشق طريقهم إلى موقع الحادثة كي يقدموا الإسعاف الأولي والدعم النفسي- الاجتماعي للضحايا. توفي في الحادث 58 شخصاً وأصيب 140 بجراح. ذهب المتطوعون إلى المستشفى للتبرع بالدم وتقديم الدعم النفسي-الاجتماعي للناجين. إلى جانب ذلك، قاموا بدعم العائلات المكلومة وأصغوا للذين رغبوا في سرد حكايتهم أو الحديث عن الحادث.

إسبانيا: في يوم 11 آذار (مارس) 2004، أدت سلسلة من تفجيرات القنابل المدمرة في ساعات الذروة إلى مصرع 200 شخص وجرح 1400. وقد قام المتطوعون والعاملون في الصليب الأحمر الإسباني بأداء مجموعة من المهمات بما في ذلك تقديم الرعاية الطبية، الدعم النفسي___ الاجتماعي والإجابة على الاتصالات في مركز مخصص لاقتفاء أثر المفقودين. ساعد المتطوعون 1200 شخص على الأقل وقاموا بمرافقة الأقارب لا سيما الأطفال أثناء زيارتهم للمستشفيات وثلاجات الموتى، كما تولوا إيصال المعلومات عند توفرها.

جامايكا: على غرار العديد من الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، يعمل الصليب الأحمر الجمايكي على التخفيف من الوصم بالعار والتمييز ضد الأشخاص المصابين بالإيدز. يجري استخدام مجموعة متنوعة من أنشطة المناصرة لهذا الغرض في العالم. في جمايكا، يقوم متطوعون مسلحون بمواد توعوية وبواقيات ذكرية بنشر التوعية في الحافلات العامة في عيد القديس فالنتاين (14 شباط/فبراير) حول مرض الإيدز وكيفية ممارسة الجنس بشكل آمن ولإقناعهم بأن المعرفة تبدد الخوف، يوضحون كيفية استخدام الواقي الذكري ويوزعون منه نماذج مجانية كما يشرحون كيف ينتقل داء الإيدز.

النرويج: يمضي أكثر من 2000 طفل وقتاً في مراكز بالنرويج كل سنة، سعياً وراء دعم الأطفال والتخفيف من وقع التجربة عليهم وتحويل اهتمامهم إلى شيء آخر. أنشأ الصليب الأحمر النرويجي مجموعات مساندة للأطفال. تقوم هذه المجموعات التي يتولاها متطوعون بتنظيم أنشطة مختلفة للأطفال بما في ذلك الرحلات والألعاب والرياضة.

إسكاندينافيا: في أعقاب تسونامي المحيط الهندي عام 2004، جرى إنشاء مجموعات دعم للناجين ولغيرهم ممن تأثروا بالكارثة حيث نشطت هذه المجموعات لعدة سنوات بعد ذلك. كان المشاركون في هذه المجموعات يتشاطرون تجاربهم ويناقشون كيف اختلفت حياتهم. لقد ساعدهم ذلك في معاودة أنشطتهم اليومية والسير قدماً بالرغم من الخسائر . إضافة إلى ذلك، أنشئت مواقع إلكترونية على الشبكة للناجين ولغيرهم ممن تأثروا بالكارثة، وذلك بقصد التشارك في المعلومات والتواصل وتبادل المقترحات حول كيفية التكيف على أفضل وجه مع الظروف المستجدة. إضافة إلى ذلك ساهم الموقع على الشبكة في تحقيق التواصل بين أناس كانوا على اتصال في إحدى المراحل التي أعقبت الكارثة.

النشاط 3-6

عمل من خلال مجموعات: تمثيل أدوار تليه جلسة عامة.

الهدف

تعميق الفهم لمختلف ردود الفعل والاحتياجات بعد الوضع المتأزم مباشرة.
تطبيق التجاوب الملائم عقب نشوء ازمة.
في سياق تمرين «لعب الأدوار» التالي، اطلب من كل مجموعة أن تعمل على نفس السيناريو أو دع المجموعات تعمل على سيناريوهات مختلفة يعتمد اختيارها على البيئة الثقافية السائدة.

المواد المطلوبة

سيناريو واحد لكل مجموعة.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. وزّع المشاركين إلى مجموعات من 4 أشخاص. دع المشاركين يقرؤون السيناريو ويحددون الأدوار التمثيلية.

خصص 25 دقيقة لعمل المجموعة تليها الجلسة العامة. إذا كانت المجموعات تعمل على سيناريوهات مختلفة، يتعين على المجموعات أن تستهل عروضها في الجلسة العامة بمقدمة موجزة عن السيناريو الخاص بكل منها. يفترض في العرض أن يتناول الأسئلة الواردة في النشرة التي جرى توزيعها.

أسئلة للمناقشة

تخيل أنك ذلك الشخص في الساعات الأولى التي أعقبت الكارثة.
تخيل ما يمكن أن تكون ردود الفعل واحتياجات مختلف الأشخاص المتأثرين بالحادثة.
كيف تتخيل أنك ستشعر لو أنك كنت من المتأثرين مباشرة بالحادثة؟ كيف كنت ستتجاوب؟
ماذا ستكون احتياجاتك ؟
كيف سيكون بمقدور متطوع من الصليب الأحمر والهلال الأحمر أن يساعد على أفضل وجه كل واحد من هؤلاء الأشخاص؟



السيناريو الأول

حريق في سوق مركزي (سوبر ماركت)

نشب حريق كبير في سوق مركزي مكتظ بالزبائن في ضاحية من ضواحي العاصمة. يعتقد أن الحريق بدأ حوالي منتصف النهار، قرب مجمع المطاعم في المركز الذي كان يغص بالعائلات التي تقوم بالتسوق.

عندما حاول الناس الهروب، وجدوا أن المخارج قد أغلقت (وأن أحدها مغلق باللحام لمنع المتسوقين، فيما يبدو، من

المغادرة دون أن يدفعوا مقابل مشترواتهم). ووجد رجال الإطفاء الأبواب الرئيسية مغلقة عند وصولهم.

كان من بين الموتى أسر بكاملها. توفي في الحريق 364 شخصاً بينما أدخل 256 شخصاً إلى المستشفيات.

كان وقع الحادث فادحاً إلى درجة تجاوزت طاقة البلد على التجاوب. فالبلد لا يمرّ كثيراً بحالات طوارئ وقد أرهقت المستشفيات في التعامل مع تدفق الجرحى عليها بينما عجزت منظمات الإغاثة عن التنسيق بفعالية فيما بينها.

وزّعوا أدوار التمثيل فيما بينكم:

- رجال إطفاء.
- شخص كان داخل المتجر.
- رجل فقد زوجته في الحريق.
- عامل في مستشفى.

السيناريو الثاني

تفجير قرب سفارة

وقع انفجار قرب إحدى السفارات الأجنبية في عاصمتكم. وقد حصد الانفجار 9 أرواح وأمطر شظايا زجاج وركام أبنية على المشاة، متسبباً في جرح 180 شخصاً على الأقل.

ليست هذه هي المرة الأولى التي يتعرض فيها بلدك لمثل هذه التفجيرات. فقبل ذلك بسنتين، أدّت قنبلة إلى مصرع 200 شخص بينما قتل انفجار السنة الماضية 12 شخصاً. هناك الآن متطوعون تم تدريبهم استعداداً لمثل تلك الحوادث.

تجمهر أناس عديدون حول المنطقة لمشاهدة ما يجري، مما حال دون دخول المتطوعين إلى المنطقة ووصول سيارات الإسعاف والمباشرة بنقل الناس إلى المستشفيات. هناك جثث قتلى، أطفال يعانون آلاماً مبرحة نتيجة الجروح، عائلات فقدت أحد أفرادها وأشخاص آخرون يتصرفون بهستيريا. لقد أصيب الناس بصدمة قوية بفعل التفجيرات لأن السفارة تقع في شارع رئيسي كان الجميع يعتقدون بأنه شارع آمن.

وزعوا أدوار التمثيل التالية فيما بينكم:

- متطوع من فريق الإغاثة.
- ناج من الانفجار.
- قريب لأحد الناجين.
- أحد الواقفين بالجوار.

السيناريو الثالث

حادثة في منجم

قبل شهر من الزمن، وقع انفجار بفعل غاز الميثان في منجم فحم محلي. قتل 101 من عمال المنجم وأصيب 40 بجراح. هبط فريق إنقاذ إلى «حفرة الجحيم» للمساعدة في إنقاذ الناجين لكنه استطاع فقط أن يعود بـ 18 جثة إلى سطح الأرض.

كان معظم الضحايا محترقين بفعل الانفجار.

عقب ذلك بأسبوعين، كان على فريق الإنقاذ أن يعود للحيلولة دون انتشار حريق خطر. تعرّض أحد أفراد فريق الإنقاذ إلى انفجار عنيف أدى إلى غيبوبة وتم نقله مع غيره من جرحى الانفجار إلى المركز الطبي النفسي-الاجتماعي. الآن وبعد مضي شهرين على الحادث، مازال يعاني هذا الشخص من الصدمة ومن جروح عديدة أيضاً. آلام في الرأس كوابيس تمنعه من النوم، فيما تدهور بصره وفقدت أصابعه الإحساس في كلتا يديه.

أحد الناجين المحظوظين من عمال المنجم يذكر أيضاً أن لديه كوابيس لا تسبب له الازعاج بل تزعج عائلته أيضاً. أنهم جميعاً متأذون عاطفياً واقتصادياً. في أعقاب المأساة، لم يكن باستطاعته العودة إلى عمله، حاول الرجوع للعمل في المنجم لكن عندما اقترب من سطح المنجم لم تسعفه قدماه.

الحالتان الموصوفتان آنفا هما اثنتان فقط من المجموع. غالبية سكان المنطقة لهم صلة بصناعة تعدين الفحم ولسوء الحظ، فإن الحوادث تقع باستمرار، وفي كل مرة يتعرض عمال المناجم وعائلاتهم أو جيرانهم إلى صدمات نفسية مرعبة. وقد أخذت المشاكل المخفية الأخرى تتبدى خلال زمن هذه الأزمات وبات يتحتم على الأرامل والأمهات أن يواجهن تحديات كان أزواجهن يتعاملون معها في الماضي.

وزعوا الأدوار التمثيلية التالية فيما بينكم:

- شخص من فريق الإنقاذ.
- أحد الناجين من المنجم.
- قريب لأحد الناجين من المنجم.
- عامل من المركز النفسي.

دراسة حالة

فقدان أحد الوالدين

في عمر السادسة عشرة، فقد مارتن والدته بسبب السرطان. وكان قبل ذلك كثير النشاط منفتحاً على أصدقائه العديدين وكثير الحماس للمدرسة وأنشطتها. بعد وفاة أمه، اختلف الأمر.

يفكر مارتن كثيراً بوالدته ويفتقدها. يجد من الصعب التسليم بأنه لن يتمكن من رؤيتها ثانية. تراوده أسئلة مثل «لماذا هي ليست هنا؟»، «لماذا هي دون غيرها؟» و«ما الذنب الذي ارتكبته لكي أعاقب على هذا الشكل؟». يعتقد أنه لن يتجاوز على مشاعره بالحزن والظلم.

في بعض الأحيان، لا يكون لأنشطته اليومية أي معنى- لم يعد يعنيه ما يعمل، إن عمل أم لا أو كيف يعمل. يقضي أوقاته جالساً فحسب. ولا يشعر بالرغبة في الخروج مع أصدقائه. بين وقت وآخر يبدو وكأن غلالة كبيرة من الخواء تطبق عليه ولا يعرف ماذا يفعل.

في بعض الأحيان، يتحدث مع أمه وكأنها ما زالت في الجوار لكن هذا لا يسعفه إلا لفترة قصيرة. يجد مارتن صعوبة في التحدث إلى عائلته وأصدقائه عن أفكاره ومشاعره. فهو يخشى أن لا يفهموه أو أنهم سيفكرون أنه أصبح شخصاً مختلفاً.

تلخيص

ما هي أهم ثلاثة رسائل في هذه الوحدة التدريبية؟

دراسة حالة

الأعاصير الاستوائية

في عام 2006، ضربت سلسلة من الأعاصير الاستوائية الفليبين وفيتنام. في فيتنام لحق الدمار بنحو 200 ألف منزل وفي الفليبين أصاب الدمار 310 آلاف منزل.

إن الأعاصير الاستوائية والأمطار الغزيرة، وحتى مخاطر التفجيرات البركانية، أحداث مألوفة في ذلك الجزء من الفليبين. إلا أن عام 2006 كان عاماً غير مسبوق. كافح مارلون، وهو أحد السكان المحليين، بضراوة حفاظاً على حياته عندما ضرب الإعصار الاستوائي فتشبث بسقف أحد المباني لمدة 3 أيام فيما كانت مياه الفيضان تزمجر من حوله. كان منزل العائلة، وأرضها، وخنزيرها الثمين وعربتها ذات الثلاث عجلات قد هلكت كلها بفعل الطين والحجارة المنزلقة من جهة جبل مايون. العربة كانت مصدر الرزق الوحيد الذي يعيل 9 أشخاص. ونظراً للعدم وجود أية مدخرات للبدء من جديد في بلد يكافح فيه الفقير بشدة للعثور على مسكن، حتى في أفضل الأوقات، أصبحت هذه العائلة تواجه مرحلة عصيبة للغاية.
يعيش أفراد العائلة الآن في زاوية في مأوى مؤقت، ينعمون فيه بالحماية من أعاصير أخرى، لكنهم يشعرون بأنهم قد وقعوا في شرك ولا يوجد مكان ليذهبوا إليه.

تلخيص

اطلب من المشاركين تلخيص النقاط الرئيسية في هذه الوحدة التدريبية.

قسم المشاركين إلى مجموعات من 5-4 أشخاص واطلب منهم الاتفاق حول أهم الرسائل التي تنطوي عليها الوحدة. دوّنها على لوحة قلابة واعرض رسائلهم في الجلسة العامة.

4

الوحدة التدريبية 4



الدعم النفسي - الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي

الأهداف التعلمية

على المشاركين أن يكون في مقدورهم:

إدراك ما للمجتمعات المحلية من تأثير على الأفراد وعلى راحتهم النفسية- الاجتماعية.

- التفكير في أهمية المحيط الاجتماعي والثقافي للنشاط النفسي- الاجتماعي.
- تحديد أنشطة الدعم النفسي- الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي.

مقدمة

تبحث هذه الوحدة التدريبية في كيفية تأثير المجتمعات المحلية على الأفراد وعلى راحتهم النفسية- الاجتماعية. وهي تحدد طرق العمل لإدماج البعد النفسي- الاجتماعي إما في برامج محددة أو ضمن برامج أوسع إطاراً.

تم بإعداد المسرح عن طريق سرد قصة أو أي شيء للوصف والتعريف بموضوع الدعم النفسي- الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي. قد يكون ذلك حكاية من المجتمع المحلي الذي تنتمي إليه أو من مجتمع سبق أن قدمت فيه دعماً نفسياً- اجتماعياً.





قدّم محتويات الوحدة التدريبية

- تتأثر أوجه حياة الناس بالأعراف الاجتماعية والثقافية وبعادات مجتمعهم المحلي. وتتفاوت آثار الازمات، وأساليب التعامل مع الخسارة والحزن وطرق التكيف الخاصة بها تبعاً للثقافة السائدة.
- تسعى هذه الوحدة التدريبية لشرح أهمية العوامل الاجتماعية والثقافية.
- يورد العرض مقترحات حول كيفية القيام بالأنشطة النفسية- الاجتماعية القائمة على المجتمع المحلي- وهذا لا يعني فقط أنها مجرد أنشطة تقام داخل مجتمع محلي بل هي الطريقة التي يتم بها تطوير وتنفيذ الأنشطة الخاصة بالدعم النفسي- الاجتماعي وكيفية ارتباطها أنها ترتبط ارتباطاً بحياة المجتمع المحلي.

ص 51 – 53 في الدليل

المجتمعات المحلية والرفاه النفسي– الاجتماعي



سوف ننظر أولاً فيما يعنيه المجتمع المحلي بالنسبة للناس الذين يشكلون جزءاً منه. المجتمع المحلي هو عبارة عن مجموعة من الأشخاص الذين لهم هوية واحدة تتصل بعوامل محددة مثل الجغرافيا، اللغة، القيم، المواقف، أنماط السلوك أو المصالح.

يشكل المجتمع المحلي الأساس للفرد، العائلة والمجموعات: الانتماء، المشاركة، القيم، الهوية، الأعـراف، البنية المطوّرة للصحة، التعليم الخ...



توفر عوامل الحماية في الحياة «تغطية» نفسية– اجتماعية للناس وهي بالتالي تقلص من احتمال حدوث الآثار النفسية– الاجتماعية السلبية عند مواجهة الشدة أو الألم. وتشمل عوامل ما يلي:

- الانتماء **لعائلة أو لمجتمع محلي** يوفر الرعاية.
- الحفاظ على التقاليد والثقافة.
- وجود **إيمان ديني قوي أو عقيدة سياسية قوية** تمنح الشعور بالانتماء إلى شيء أكبر من الذات.
- بالنسبة للأطفال، تشمل عوامل **الحماية العلاقات العاطفية المستقرة** مع البالغين **والدعم الاجتماعي من داخل الأسرة ومن خارجها.**

أورد بعض الأمثلة عن وسائل تشكيل المجتمع المحلي للأفراد الذين هم بداخله. قد يكون ذلك من خلال القناعات الدينية، التشارك في القيم، المراسم الخاصة بالزواج، طقوس الدفن، احتفالات التخرج المدرسية، كيفية التعبير عن المشاعر، دور الذكور والإناث في المجتمع أو حتى العوامل الأكثر سلبية مثل التحكم الاجتماعي والتمييز الخ...

النشاط 4-1

عمل في اطار مجموعات يعقبه نقاش في الجلسة العامة.

الهدف

إعطاء المشاركين مقدمة عن المجتمع المحلي وأفراده وعن مفهوم المجموعات الفرعية داخل المجتمع المحلي.

المواد المطلوبة

لوحة قلابة لكل مجموعة.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. اطلب منهم أن يفكروا ملياً بأسئلة المناقشة لبضع لحظات قبل تشكيل فريق ثنائي مع الشخص الجالس في الجوار. حدّد 10 دقائق للمجموعات كي يتشارك الأفراد في استنتاجاتهم ومن ثم تدوينها على لوحة قلابة. تابع في الجلسة العامة.

أسئلة المناقشة

من هو الذي يمثل جزءاً من مجتمعك المحلي الخاص؟ ماذا يعني بالنسبة للأفراد أن يكونوا جزءاً من المجتمع المحلي؟ كيف تكون مشاركة الناس وما هي أدوارهم؟ بما أن أغلبية الناس ينتمون إلى عدة مجموعات فرعية، انظروا في خصائص المجموعة الفرعية التي تنتمون أليها، مثل القرية، النادي الرياضي، الزملاء.

ص 53 – 55 في الدليل

المجتمعات المحلية التي تعاني من الضغط النفسي

نبحث هنا كيف يكون للازمات أثر على المجتمع المحلي.

في العديد من الحروب، مثلما حدث في جمهورية الكونغو الديمقراطية، يستخدم الاغتصاب كسلاح لتقويض كامل البنية الاجتماعية مثلما تؤكد «فيلهلمينا نتاكيبوكا» رئيسة مركز "فايكو» لضحايا العنف الجنسي في باكوفو ووالونغو. كثيراً ما يتم اللجوء إلى العنف الجنسي لإضعاف أية معارضة لدى السكان.

إن الآثار الممكن أن تحدثها الازمات على مجتمع محلي تشمل: عدم الآمان، اضطراب الحياة الطبيعية، تدمير البنى الاجتماعية.



النشاط 4-2
لعبة جماعية.

الهدف
شرح أهمية الانتماء لمجموعة أو لمجتمع محلي ولفت النظر إلى أن كل مجموعة لها تقاليدها الخاصة وعاداتها التي قد تبدو غريبة من الخارج.
تطوير فهم للمجموعات القابلة للتأذي ممن لهم احتياجات نفسية- اجتماعية خاصة.

سير النشاط
اشرح الغاية من النشاط. اطلب من شخص أو شخصين من المجموعة التطوّع للخروج من القاعة. ثم اطلب من سائر المشاركين أن يبتكروا بعض القواعد السلوكية الخاصة مثل الإمساك بيد الشخص الذي تتحدث إليه، استخدام لفظة «بيب» بدلا من لفظة «من فضلك» أو «شكرا»، «لا تتكلم لشخص إلا وظهرك إليه». اطلب منهم أيضا أن يحدّدوا نوعاً من الغرامة للأشخاص الذين يخالفون القواعد مع المشاركين الآخرين. بعد 10 دقائق، أوقف اللعبة واسأل المتطوع/ المتطوعين عن شعورهم عند التفاعل مع المجموعة. قد تعاود هذا النشاط بمتطوعين جدد وقواعد جديدة.

أسئلة للمناقشة
هل كان الأمر ساراً؟ هل شعروا بأنهم موضع ترحيب؟ هل كان من الصعب عليهم فك الرموز الخاصة بقواعد المجموعة؟ كيف عملوا على فك رموز القواعد؟.

تنجح بعض المجتمعات المحلية في الحفاظ على مستوى من السوية والتواصل حتى في الأوقات الصعبة. ذكر المشتركين بفكرة القدرة على المواجهة.

وهناك مجتمعات محلية أخرى قد تتحلل إلى حد ما:
- الأنظمة الاجتماعية تنهار.
- يتجاوب المجتمع المحلي تجاوباً يوحي بعدم الثقة، الفزع وعدم الأمان.
- اضطراب ديني ومعنوي.
- عدم احترام الزعامة.
- اجتثاث اجتماعي وسلوك تدميري.
- عداء اجتماعي وفقدان للثقة والأمل.

كثيراً ما تستهدف الكوارث التي هي من صنع الإنسان بصورة متعمدة تدمير المجتمع المحلي والنظام الاجتماعي مثلما حدث في دارفور، جمهورية الكونغو الديمقراطية، وجمهورية إفريقيا الوسطى.

قد تكون بعض المجموعات في خطر يأتيها من أكثر من مصدر. على سبيل المثال، قد تكون امرأة عاطلة عن العمل ومصابة بالإيدز عرضة للتأذي أكثر من غيرها وكلما كان الشخص أكثر قابلية للتأذي، تعاظمت التداعيات النفسية– الاجتماعية التي تصيبه بفعل الأزمة.

لكن علينا ألا نقفز إلى الافتراضات. فقد يحسن بعض الأفراد من مجموعة مهددة بالخطر، التصرف بشكل جيد خلال الأزمات. أما غيرهم فقد يصبحون مهمشين ويصعب الوصول إليهم مثل النساء الكبيرات بالسن، الأرامل والمصابين باعتلال الصحة النفسية.

النشاط 4-3

عمل من خلال مجموعات تليه جلسة عامة.

الهدف

حمل المشاركين على تطبيق المعرفة عملياً في إطار دراسة لإحدى الحالات.

المواد المطلوبة

دراسة حالة «العودة إلى نقطة الصفر» الخاصة بمدينة غانجي في جنوب السودان، حيث يعكف الناس على إعادة بناء مجتمعهم المحلي بعد عشرين سنة من الحرب الأهلية والتشرد. (انظر دراسة الحالة في نهاية هذه الوحدة التدريبية).

سير النشاط

اشرح الغاية من التمرين. قسم المشاركين إلى مجموعات من 3-4 أشخاص. بعد الاطلاع على دراسة الحالة، خصّص 15 دقيقة للمناقشة. تابع الأمر في الجلسة العامة من خلال جعل المجموعات تعرض استنتاجاتها ومناقشة الاختلافات المحتملة بين المجموعات.

أسئلة للمناقشة

أي نوع من الضغط النفسي مرّ به المجتمع المحلي بفعل النزاع الداخلي؟

ما هي التداعيات النفسية– الاجتماعية على المجتمع المحلي؟







من الضروري للغاية عمل تقييم يضع في الاعتبار عوامل المخاطرة والموارد الاجتماعية، الاقتصادية والدينية المتوفرة والتي يمكن الوصول إليها من قبل الناس مثل:

- المهارات الفردية كمهارة حل المشاكل ومهارة التفاوض.
- توفر قادة للمجتمع المحلي، موظفي حكومة محليين ومعالجين تقليديين.
- توفر الأراضي، المدخرات، المحاصيل، الماشية ومصادر الرزق.
- توفر المدارس والمعلمين، العيادات الصحية وكوادر العاملين فيها.
- توفر قادة دينيين وقواعد للصلاة والتعبد ومراسم للدفن.

من هي الفئات المستضعفة؟

اعملوا بمجموعات من ٣-٤ أشخاص:

- من هم الأشخاص الموجودون داخل المجتمع المحلي، والذين يتعرضون للعزل أو تركهم بمفردهم أو التمييز ضدهم في المعاملة؟
- ما هي التبعات النفسية-الاجتماعية المترتبة على ذلك؟
- من هي الفئات المستضعفة داخل إطار مجتمعكم المحلي؟

النشاط 4-3

مناقشة في جلسة عامة.

الهدف

تعميق فهم المشاركين للاحتياجات الخاصة بالمجموعات الفرعية المعرضة للتأذي داخل المجتمع المحلي.

سير النشاط

اشرح الغاية من النشاط. خصّص وقتاً لمناقشة عامة حول أسئلة المناقشة.

أسئلة للمناقشة

من الذي يتعرض للعزل، للوحدة وللتمييز في داخل المجتمع المحلي؟

ماذا تعتقد أن تكون التداعيات النفسية- الاجتماعية للشعور بعدم الانتماء؟

هل تستطيع تحديد أية مجموعات فرعية من الناس لا يتمتعون بالقبول كجزء من المجتمع المحلي؟

ص 57 – 61 في الدليل

أنشطة الدعم القائمة على المجتمع المحلي

سوف ننظر الآن في الدور الذي يضطلع به موظفو و متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر وكيف يمكن تطوير ودعم الأنشطة القائمة على المجتمع المحلي.



من الأمثلة على نشاط دعم نفسي- اجتماعي قائم على المجتمع المحلي، مشروع لمسرح في زيمبابوي. ففي ضاحية اسمها «شيتونغ ويزا»، من ضواحي العاصمة «هاراري»، يلتقي مئات من الأطفال اليتامى كل أسبوع لمناقشة مشاكلهم اليومية وللتعبير عن مشاعرهم من خلال لعب الأدوار. في الوقت نفسه، يتعلمون كيف يتعاملون مع العديد من المشاكل التي تنشأ عندما يفقد الطفل والدته أو والده نتيجة لمرض الإيدز.

في بلد لا يملك فيه سوى قلة من الناس أجهزة تلفزيون، تعتبر مشاهدة المسرح ترفيهاً جيداً. لقد أطلق هذا المشروع متطوعون من الصليب الأحمر في زيمبابوي.
ومن الأمثلة الأخرى، مشروع «حكاية المال والقهوة» من الصفحة (56) في دليل المشاركين.



من الأمثلة الأخرى أيضاً المثال التالي: تعرضت أجزاء كبيرة جداً من «لامنو» في إندونيسيا للمسح بفعل تسونامي المحيط الهندي. مات ثلث سكان المجتمع المحلي وانقلبت حياة آلاف من الناس رأسا على عقب في ذاك الصباح من يوم الأحد عام 2004. كان من ضمنهم عبد الله وصبري. فقد عبد الله ستة من أقاربه، ومنزله وكل ممتلكاته. كانت الملابس التي يرتديها هي كل ما تبقى له. خلال الفترة التي أعقبت التسونامي عاش في خيمة مع زوجته. فقد صبري كل ممتلكاته أيضاً لكن الأسوأ بكثير أنه فقد أيضاً زوجته وطفله البالغ من العمر 4 سنوات. من على قمة أحد التلال راقب حياته وهي تتلاشى. لقد فرغ الآن تقريباً من بناء منزله الجديد.

قام الصليب الأحمر بتوزيع صناديق من مواد البناء على العائلات في المجتمع المحلي وقد عكفوا معاً على بناء حياتهم في الشهور التي أعقبت تسونامي المحيط الهندي. بعد 100 يوم من الكارثة، اجتمع الناجون في احتفال لاستعادة ذكرى الضحايا العديدين. منذ ذلك اليوم اتفق المجتمع المحلي على التطلع إلى الأمام.

تحدث عن بعض الاعتبارات العامة، عن طبيعة الأنشطة الخاصة بالدعم النفسي- الاجتماعي، عن أحداث توازن بين جوانب الضعف لدى المجتمع المحلي من جهة وموارده من جهة ثانية. ناقش عوامل الخطورة وعوامل الحماية.

عوامل الخطر

هي العوامل المادية والنفسية- الاجتماعية الموجودة في المجتمع المحلي، والتي تجعله أكثر قابلية للتأذي وتقلص قدرته على التكيف.

عوامل الوقاية

العوامل المادية والنفسية- الاجتماعية الموجودة في المجتمع المحلي، تجعله أكثر قدرة على المواجهة كما تساعده على التجاوب بشكل أفضل في مواقف الشدة.



النشاط 4-4

عمل من خلال مجموعات– نشاط رسم خريطة تليه جلسة عامة.

الهدف

إدخال أداة يستطيع المشاركون استعمالها في مجتمعهم المحلي وتطبيق معرفتهم على الصعيد العملي.

المواد المطلوبة

لوحة قلابة لكل مجموعة، أقلام تلوين، ورق، كرتون، مقص، صمغ وخيوط الخ...

سير النشاط

اطلب من المشاركين أن يعودوا لنفس المجموعات كما في النشاط (4-3). اشرح لهم الغاية من النشاط. خصص 30 دقيقة على الأقل لهذا النشاط.

التعليمات

ارسم أو اعمل خريطة لمجتمعك المحلي الخاص. أدرج فيها مختلف الخدمات ذات الصلة بالمجتمع مثل المدارس، العيادات، المكاتب الحكومية، التسهيلات الرياضية وأماكن العبادة. ناقش عوامل الخطورة وعوامل الحماية الموجودة داخل المجتمع المحلي.

املأ الجدول من الملحق (4) بالنسبة للمجتمع المحلي بكامله أو اختر واحدة من المجموعات الفرعية في المجتمع.

اقرأ البيانات الظاهرة على الشريحة المعنونة «التخطيط للأنشطة القائمة على المجتمع المحلي» بصوت مرتفع واسأل المشاركين ماذا تعني تلك البيانات وهل يتفقون معها.



تابع الموضوع من خلال استعراض بعض الإرشادات العامة والمتعلقة بالتخطيط للنشاط القائم على المجتمع:

- الأعراف والقيم– فكر بأعمالك وبأسلوب حديثك مع الناجين.
- الانخراط، المشاركة وملكية السكان المحليين– تحدث إليهم عن البنى الاجتماعية، ودور الأسرة والزعماء الدينيين الخ ...
- تعزيز الدعم العائلي والمجتمعي – زيادة التعاون بين الناس، الشعور بالعمل تحقيقاً لهدف مشترك.

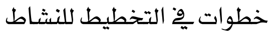
اشرح كل خطوة من خطوات التخطيط للدعم النفسي-الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي. نوّه بالمنافع التي تعود على المجتمع المحلي والمستفيدين لدى عرض الشرائح.

أورد إذا أمكن ذلك، أمثلة على نجاحات الدعم النفسي-الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي والتي جاءت نتيجة لعمليات التخطيط الجيد وكذلك على بعض أمثلة الفشل الناشئ عن إغفال الاهتمام بعملية التخطيط.

ناقش مع المشاركين النقاط التالية خلال عرض الشرائح الخاصة بعملية التخطيط:







خطوات في التخطيط للنشاط

- لماذا تعتبر الرؤى والأهداف من الضروريات؟
- ما المطلوب لتطوير خطة سليمة وواقعية؟





مشاركة المجتمع المحلي و:

- منافع المقاربة القائمة على المشاركة.
- العوامل المطلوبة لجعل البرنامج قابلاً للاستدامة.





قم بتمكين أفراد المجتمع المحلي

- كيف يمكن تحديد قادة المجتمع المحلي.
- كيف يمكن الدخول في حوار مع قادة المجتمع المحلي والتفاعل معهم.
- كيف يمكن استقطاب أفراد آخرين من المجتمع المحلي.



النشاط 4-5

عمل من خلال مجموعات تليه جلسة عامة.

الهدف

تطوير فهم أعمق بالأنشطة النفسية- الاجتماعية.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. اطلب منهم تشكيل نفس المجموعات كما في النشاط السابق. دوّن الاستنتاجات واعرضها على الجلسة العامة. ناقش الفائدة من الأنشطة المقترحة فيما يتعلق بالمشاركة، الملكية وتعزيز دعم الأسرة والمجتمع المحلي.

أسئلة للمناقشة

ما هي الأنشطة النفسية – الاجتماعية التي تقترحها من أجل المجتمع المحلي أو المجموعة المجتمعية التي عملت معك في التمرين السابق.

تلخيص



اشرع في مناقشة النقاط الرئيسية في وحدة التدريب وتحقق من أنك تتناول أيضاً الأهداف التي تتوخاها هذه الوحدة:

- هل تستطيع إعطاء تعريف للمجتمع المحلي؟
- ما الذي يحدث بالنسبة لمجتمع محلي يعاني من الضغط النفسي الشديد؟
- هل تستطيع ذكر بعض العناصر الرئيسية الخاصة بأنشطة الدعم النفسي– الاجتماعي؟
- ما السبب في أهمية هذه العناصر؟
- هل تعتقد أنك قادر على القيام بمقاربة قائمة على المجتمع المحلي في سياق عملك؟

دراسة حالة

العودة إلى نقطة الصفر

دامت الحرب مشتعلة في السودان لأكثر من 20 عاماً. قتل مليونا شخص وهناك ضعف هذا العدد من الفارين. كانت «غانجي» قرية كبيرة تقع بين الجبهتين ولكونها على خط النار، فقدت الكثير من الأرواح البريئة نتيجة المعارك. أخذ القرويون يوماً بعد يوم يفرون بحيث تحولت القرية ببطء إلى قرية أشباح. الآن حل السلام في السودان لكن الأزمة ما زالت بدون حل.

عاش جاكوب كواجي جوشوا وأسرته في حاله تشرد معظم مدة الحرب. قبل شهر من الزمن، عاد إلى منزله ورغم أن الحرب كانت قد دمرت كل شيء، كان يشعر بالسعادة البالغة لعودته. أخذت البلدة تنمو ببطء من جديد فقد قام القرويون حتى الآن ببناء 75 كوخاً من القش والطين. لكن الأمر يستغرق وقتاً طويلاً. فلا وجود للخدمات الأساسية أو الإمدادات، لا ماءً نظيفاً ولا طعاماً ولا رعاية طبية.

لعدة مرات في الشهر، يعود أناس جدد إلى القرية وفي كل مرة يحتفون بذلك. لكن السكان الجدد لهم متطلبات جديدة ومزيد من الاحتياجات. على رأس ما تتمناه البلدة، مستوصف صحي ومدرسة، إلا أن الشيء الأهم الآن هو البقاء أساساً على قيد الحياة. لهذا الغرض يحاول السكان زراعة الأرض، إلا أن الألغام الأرضية المزروعة في المنطقة تجعل هذا الأمر صعباً بالنسبة لهم، مما يترك السكان يتضورون جوعاً.

كل شيء ينبغي بناؤه من الصفر، لا بد من تعليم المعلمين ولا بد من أن تنساب مياه الشرب النظيفة من خلال مضخات المياه من جديد ولا بد من فلاحة الأرض مرة أخرى.



الوحدة التدريبية 5

الإسعاف الأولي النفسي والاتصال الداعم

الأهداف التعلّمية

ينبغي أن يكون في مقدور المشاركين:

- تقديم الإسعاف الأولي النفسي والدعم اللاحق للأشخاص الذين يواجهون في أزمة.
- فهم ماهية الاتصال الداعم.
- تقديم الدعم عن طريق الهاتف.
- إدراك المفاهيم والمنافع الخاصة بمجموعات الدعم.

مقدمة

تعرض الوحدة التدريبية هذه المبادئ الأساسية الخاصة بالإسعاف الأولي النفسي وبالاتصال الداعم. سيكون في مقدور المشاركين ممارسة مهارات الإصغاء التفاعلي كما ستجري مناقشة الدعم عن طريق الهاتف وتيسير المجموعات الداعمة.

الإسعاف الأولي النفسي
والاتصال الداعم

- الإسعاف الأولي النفسي
- الاتصال الداعم
- الدعم عبر الهاتف وتيسير مجموعات الدعم

تشتمل هذه الوحدة التدريبية على العديد من التمارين العملية في مجال الإصغاء التفاعلي، في الإسعاف الأولي النفسي وفي الاتصال الداعم باعتبار أن هذه العناصر تمثل حجر الزاوية في تقديم الدعم النفسي- الاجتماعي العملي.

كثيراً ما يجد العاملون والمتطوعون أنفسهم في مواقف حيث تكون الثقة في جودة أسلوب الاتصال مع الناس الآخرين أمراً في غاية الأهمية. على سبيل المثال: يحتاج متطوعو الإسعاف الأولي أن يشعروا بالثقة عند إبلاغ الناس بالجروح التي أصيب بها أقرباؤهم. كذلك فإن المتطوعين الذين يعملون مع أشخاص مصابين بالإيدز مثلاً، يحتاجون للتواصل بطريقة داعمة مع الناس الذين علموا لتوهم بأنهم مصابون بالمرض.

يتحقق ذلك عن طريق الإصغاء التفاعلي، الذي هو في صلب الإسعاف النفسي والاتصال الداعم.



ص 64 – 66 في الدليل

الإصغاء التفاعلي والإسعاف الأولي النفسي



- في بداية الأمر، سوف ننظر في بعض الإرشادات الأساسية للإستماع التفاعلي.
- بعدها، سنتحدث عن الإسعاف الأولي النفسي- والدعم الفوري للأشخاص الذين هم في أوضاع الأزمات.
- أخيراً، سنناقش العناصر الخاصة بالاتصال الداعم.

قم بتعريف العنصر الأساسي للإستماع التفاعلي من خلال طرح أمثلة للتوضيح والتلخيص.



أمثلة على استيضاح البيانات:
«ما الذي تعنيه بقولك ...؟»
«لست واثقاً من أنني أفهم ما تعنيه عندما تقول ...»

أمثلة على تلخيص البيانات:
«هل تقول بأنك ...»
«هل أفهمك جيداً ...»

النشاط 5-1

عمل من خلال مجموعات تليه جلسة عامة.

الهدف

التعريف بالعناصر الرئيسية للإصغاء التفاعلي.
عزّز وعي المشاركين بقدراتهم الخاصة على الإصغاء التفاعلي.

سير النشاط

اطلب من المشاركين تقسيم أنفسهم إلى أزواج وأن يقرروا من الذي سيتولى دور المستمع التفاعلي. سيكون الشخص الثاني هو المتكلم وله أن يختار قصة شخصية من الحياة اليومية غير متصلة بوضع متأزم. أعط المشاركين خمس دقائق للتمرين على الإصغاء التفاعلي.

أسئلة للمناقشة

يصغي المستمع بشكل تفاعلي عن طريق استيضاح البيانات وتلخيص الأسئلة.

تابع الموضوع في الجلسة العامة عن طريق سؤال المتحدثين عما كان عليه شعورهم لدى استجوابهم. هل كان الاستجواب للتوكيد، للتشجيع أم للإزعاج؟ اسأل المستمعين عن شعورهم وهم يطرحون الأسئلة خلال الحوار. هل كان الأمر صعباً، أم محرجاً أم طبيعياً؟

قدم تعريفاً بمختلف الإجابات المحتملة في سياق الإصغاء التفاعلي مستخدماً في ذلك الحوار الوارد في دليل المشارك صفحة (68).

النشاط 5-2

عمل من خلال المجموعات تليه جلسة عامة.

الهدف

تعريف المشاركين بالإجابات المختلفة في سياق الإصغاء التفاعلي.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. وزع المشاركين إلى مجموعات مؤلفة من 3 أشخاص. خصص وقتاً لقراءة الحوار الوارد في باب «الاتصال الداعم والإصغاء التفاعلي» على الصفحة (68) من دليل المشارك. اتبع الموضوع بمناقشة عامة حول الإجابات الواردة في الحوار.

أسئلة للمناقشة

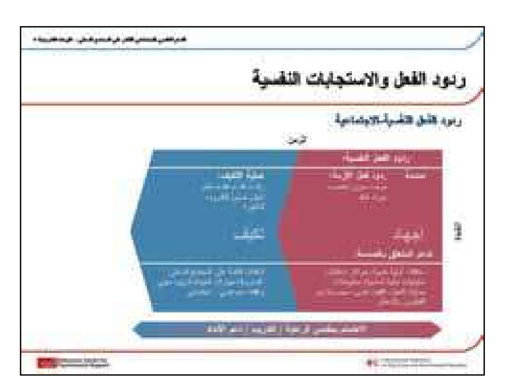
حدد أي نوع من الإجابات يرد بها المتطوع في كل من العبارات المتبادلة بالحوار الخاص «الاتصال الداعم والإصغاء التفاعلي» الوارد في الصفحة (68) من دليل المشارك. قدم أمثلة على إجابات أخرى محتملة ضمن إطار العبارات المتبادلة بالحوار.

اسأل المشاركين متى تكون هناك حاجة للإسعاف الأولي النفسي:

- الكوارث.
- الإسعاف الأولي.
- الزيارات المنزلية.
- الدعم بالهاتف أو عن طريق الإنترنت.







اعرض وناقش مع المشاركين العناصر الأربعة الهامة التالية:

- استمع بإنصات شديد – العنصر الرئيسي.
- ابق على مقربة– الاقتراب مؤشر على الاهتمام.
- تقبل المشاعر– تقبل من الشخص المفجوع تأويله للحدث.
- قم بتقديم الرعاية بشكل عام والمساعدة العملية– هذا أيضاً من أساليب إظهار الاهتمام.



النشاط 5-3

شرح الإسعاف الأولي النفسي تليه جلسة عامة.

الهدف

جعل المشاركين يدركون ما الإسعاف الأولي النفسي وهو قيد التطبيق.

سير النشاط

أوضح للمشاركين الغاية من النشاط. يقوم المدرب بشرح الإسعاف الأولي النفسي عن طريق اقتراح دور تمثيلي مع أحد المشاركين. يتولى المدرب دور متطوع من الصليب الأحمر والهلال الأحمر بينما يتولى أحد المشاركين دور شخص يمر بوضع متأزم. اتفق على سيناريو مع المشارك قبل المباشرة في تمثيل الدور. دع التمثيل يستمر لنحو 10 دقائق ثم تابع الموضوع في جلسة عامة واسأل المشاركين خلالها عما إذا كانوا قد استطاعوا تمييز العناصر الرئيسة الأربعة الخاصة بالإسعاف الأولي النفسي.

نشاط إضافي

تمرين زوجي تليه جلسة عامة.

الهدف

تدريب المشاركين على تقديم الإسعاف الأولي النفسي.

سير النشاط

بيّن للمشاركين الهدف من النشاط. على المشاركين أن يشكلوا أزواجاً ويستقروا في الرأي على واحد من أمثلة الحالات التالية. سيكون هناك دوران تمثيليان. دع المشاركين يقررون من الذي سيتولى دور متطوع الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومن الذي سيتولى دور المنتفع في أول دور تمثيلي. دع التمرين يستمر لمدة 10 دقائق تتبعها مناقشة قصيرة بين الشريكين حول تطبيق العناصر الأربعة الخاصة بالإسعاف الأولي النفسي من جانب متطوع الصليب الأحمر والهلال الأحمر.
اطلب من المشاركين تبادل الأدوار باستخدام مثال حالة جديدة. دع التمرين يستمر لمدة 10 دقائق تتبعها مناقشة قصيرة بين الشريكين مجدداً حول تطبيق العناصر الأربعة الخاصة بالإسعاف الأولي النفسي من قبل متطوع الصليب الأحمر والهلال الأحمر. تم المتابعة في جلسة عامة.

أمثلة على حالات محتملة

- مقدم رعاية أصيب ولده بجراح في هجوم غير مبرر من جانب ثلاثة فتيان في شارع مجاور.
- امرأة فقدت زوجها في حادث سيارة.
- شاب اختبر هزة أرضية دمرت منزله.
- موظف فقد عمله بسبب إغلاق أبواب موقع عمله ولا يعرف كيف يتدبر أمور عائلته.

النشاط 4-5

تمثيل أدوار تليها جلسة عامة.

الهدف

تدريب المشاركين على تقديم الإسعاف الأولي النفسي.

المواد المطلوبة

توزيع نشرة السيناريو المعنون «الحريق في منزل سيسيليا» (انظر في آخر هذه الوحدة التدريبية).

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من التمرين. دع المشاركين يشكلون مجموعات مؤلفة من ثلاثة أشخاص وأن يختاروا الأدوار في التمثيل. بعد قراءة السيناريو، خصّص 10 دقائق لتمثيل الأدوار.

أسئلة للمناقشة

هناك ثلاثة أدوار تمثيلية:

- سيسيليا التي تعرضت لوضع متأزم.
- مقدم رعاية في مجال الإسعاف الأولي النفسي.
- مراقب– المراقب مكلف باستكشاف العناصر الأربعة الخاصة بالإسعاف الأولي النفسي.

متابعة الموضوع في جلسة عامة من خلال سؤال المراقبين عما إذا كانوا قد استطاعوا تحديد العناصر الأربعة للإسعاف الأولي النفسي.

هل شعر الشخص الذي يقوم بدور سيسيليا بأنه قد تمت مساعدته؟

هل شعر المساعد الذي قدم الإسعاف الأولي النفسي أن الأمر كان سهلاً أم أن فيه صعوبة؟

ص 66 – 71 في الدليل

الاتصال الداعم

سننظر الآن في موضوع الاتصال الداعم بما في ذلك الدعم عن طريق الهاتف ونرى ما إذا كان بإمكانه إفادة الموظفين والمتطوعين.

القيم الرئيسية في الاتصال الداعم

- يتمثل التفهم الوجداني في قدرة المرء على أن يرى الأمور ويستشعرها من وجهة نظر الشخص المصاب
- شعور الاحترام سوف يتيح لك أن تصغي ولا تبادر إلى الافتراضات
- عند الاتصال، ضع في ذهنك دائما الحاجة لتمكين الشخص المصاب
- احرص على أن تتخذ موقفا لا ينطوي على إدانة

النشاط 5-5

جلسة عامة.

انظر إلى الشريحة المعنونة «القيم الرئيسة في الاتصال الداعم».

اسأل المشاركين

- هل أنتم موافقون على البيانات؟
- على ماذا تنطوي هذه البيانات؟
- ماذا تعني البيانات بالنسبة لك في سياق عملك مع الصليب الأحمر والهلال الأحمر؟
- اطلب من المشاركين إعطاء أمثلة من حياتهم الخاصة– ليس من الضروري أن تكون ذات اتصال بعمل الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

بعض القيم الإضافية:

- الصدق.
- التقدير الإيجابي.
- الخصوصية.
- كن جديراً بالثقة وأتبع أقوالك بالأعمال المناسبة المطلوبة.
- احرص على ألا تستغل علاقتك بالشخص المتلقي بأي حال من الأحوال.
- احترم حق كل شخص في أن يتخذ قراره بنفسه.
- لا تبالغ أبدا بمهاراتك أو كفاءتك.
- كن واعياً بأن لديك ميولاً للمحاباة والأفكار المسبقة.

التجاوب مع شخص يمر بأزمة



- التجاوب مع شخص ما يمر في أزمة عن طريق الأسئلة والإجابات قد يتسبب في إحداث صعوبة ما له.
- استخدم عبارات بدلاً من طرح أسئلة والمجيء بإجابات عليها.
- كن بنّاء وركز على أمور قابلة للتغيير.
- قم بالتركيز على أفكار الشخص ومشاعره. اطرح أسئلة مفتوحة مثل «كيف تشعر؟» بدلاً من «هل تشعر بالحزن؟».
- أعط تغذية راجعة تنطوي على دعم مثل «لا بد أن الأمر كان صعباً مؤلماً عندما انتابك شعور من هذا القبيل»، بدون إدانة مثل «ما كان ينبغي لك أن تشعر هكذا».
- قم بالتركيز على ما يقوله الشخص ولا تنزلق إلى إيراد أمثلة كثيرة مستمدة من حياتك أو من تجاربك الشخصية. تذكر أن هذا مجال متاح للشخص الآخر كي يشرك غيره بمشاعره.

النشاط 5-5

تمارين اضافية زوجية تليها بجلسة عامة.

الهدف

تعميق فهم المشاركين للآثار النفسية- الاجتماعية الخاصة بالاتصال الداعم.

المواد المطلوبة

قلم وورق.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط.

اطلب من المشاركين أن يعودوا بالذاكرة إلى وقت قام فيه أحد الأشخاص بتقديم مساعدة لهم في موقف صعب واجههم. اطلب من المشاركين تدوين أربعة عناصر كان لها أثر كبير في المساعدة والدعم في هذه المحادثة. قسم المشاركين إلى أزواج ودعهم يتشاركون فيما دوّنوه. تابع الموضع في الجلسة العامة.

أسئلة للمناقشة

ما الذي كان جيداً ومفيداً في المحادثة؟ ما الذي فعله المستمع وكان موضع تقدير لديك وله اثر في مساعدتك؟

يعتبر الاتصال غير الشفهي أو غير اللفظي مساوياً في أهميته للاتصال اللفظي. من الإرشادات المفيدة في هذا الشأن ما يلي:

- واجه المتكلم.
- حافظ على عفوية وضعك سيما بالنسبة للذراعين.
- حافظ على مسافة ملائمة تفصل بينكما: الاقتراب يعكس الاهتمام لكنه قد يوحي أيضاً بالحميمية، أو رفع الكلفة أو فرض النفس على الآخر.
- قم بتكرار عملية الاتصال البصري غير التطفلية. مع مراعاة اختلاف العادات الثقافية في هذا التصرف.
- اظهر بمظهر الهادئ والمسترخي.







يفترض أن تستلهم الاعتبارات الأخلاقية في تفاعلك مع الآخر:

- لا تتسبب في وقوعضرر.
- كن جديراً بالثقة.
- إياك أن تستغل علاقتك بأي شكل كان.
- احترم حق الشخص في اتخاذ قراراته.
- لا تعمد أبداً إلى المبالغة في مهاراتك أو كفاءتك.
- كن واعياً بأن لك ميولاً للمحاباة وأفكاراً مسبقة.



النشاط 5-6

عمل من خلال المجموعات تليه جلسة عامة.

الهدف

زيادة وعي المشاركين بعناصر الاتصال الشفهي الداعم.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. اطلب من المشاركين تقسيم انفسهم إلى أزواج والاتفاق على من الذي سيتحدث ومن سوف يصغي في سياق التمرين. شدد على أن المستمع يستطيع أن يجيب إجابات غير لفظية خلال التمرين. عقب التمرين، اطلب من المشاركين إعداد قائمة بالإشارات غير اللفظية الداعمة والإشارات غير الداعمة. اسمح بعشر دقائق للقيام بالتمرين كله قبل الجلسة العامة.

أسئلة للمناقشة

يقوم المتحدث خلال التمرين بابلاغ المستمع عن خططه للأسبوع التالي أو للإجازة. خلال الدقائق الثلاث الأولى من التمرين، يصغي المستمع دون أن يتكلم إصغاءً داعماً يشجع المتحدث على الاستمرار في الحديث. وخلال الدقائق الثلاث التالية، يصغي المستمع بدون أن يتكلم إصغاءً غير داعم ينطوي على التثبيط.

ما هي الإشارات غير اللفظية التي دعمت المتحدث وشجعته على الاستمرار؟

ما هي الإشارات غير اللفظية التي خلت من الدعم وأحبطت المتحدث؟

نشاط إضافي

تمثيل أدوار.

الهدف

تدريب المشاركين على مهارات الاتصال الداعمة.

سير النشاط

اطلب من المشاركين أن يقسموا أنفسهم إلى مجموعات مؤلفة من ثلاثة أشخاص. وزع عليهم أدوار المساعد، المتلقي والمراقب.

يتحدث المتكلم عن وضع متأزم له صلة بعمل الصليب الأحمر والهلال الأحمر، دع تمثيل الأدوار يستمر لمدة 10 دقائق، خصص خمس دقائق للتغذية الراجعة والمناقشة وقم بتبديل الأدوار إذا سمح الوقت بذلك.

أسئلة للمناقشة

ماذا فعل المساعد بطريقة لفظية وبطريقة غير لفظية في سياق الاتصال الداعم؟

الدعم عبر الهاتف

انظر الإطار – دليل الدعم الهاتفي خطوة بخطوة.

ص 73 في الدليل

دليل الدعم الهاتفي خطوة خطوة

1. أفصح عن وضعك وعن دورك– عندما تبادر أنت إلى الاتصال الهاتفي على وجه الخصوص كن واضحاً للغاية في الإفصاح عن دورك كمقدم مساعدة وعن الغاية من الاتصال الهاتفي.
2. ساعد الشخص المتصل على اعتماد نوع من أنواع ضبط النفس. قم بحثه على أن لا يقتصر في التركيز على الجوانب السلبية.
3. تذكر أن لا تعرض أية مساعدة لا تستطيع توفيرها.
4. قم بتحويل المتصل إذا كان الوضع خارج نطاق قدرتك كمساعد أو عندما يكون لديك قلق على وضعية المتصل.
5. ضع حدوداً لمدة الاتصال. عليك أيضاً أن تنهي المحادثة عندما تشعر أنها لا تؤدي إلى شيء أو أن المتصل يكرر نقاطاً سبق له ذكرها.
   في هذه الحالة، من المفيد:
   - تلخيص المعلومات التي جرى تشاركها.
   - التسليم بوضعية الشخص الآخر.
   - محاولة الوصول إلى اتفاق عما سيحدث بعد ذلك. اقترح خيارات وشجع المتصل على اتخاذ القرار.

مجموعات الدعم

في بعض الأحيان، هناك مجموعات من الأشخاص ممن لديهم مشاكل أو أوضاع حياتية متشابهة كالمصابين بمرض الإيدز أو الذين فقدوا عائلاتهم في هزة أرضية، يستفيدون من الالتقاء معاً. في مثل هذه الحالات، قد يكون إنشاء مجموعة للدعم هو طريقة جيدة لتمكين المشاركين، مساعدتهم على إسناد بعضهم بعضاً والإدراك بأنهم يستطيعون أن يحدثوا تغييراً في حياة أفراد المجموعة، إلا أنه من المهم عدم استخدام المجموعات الداعمة بديلاً عن مساعدة أهل الاختصاص عندما يكون ذلك ضرورياً.

النشاط 5-7

مناقشة عامة

اسأل المشاركين مما إذا كانوا قد مرّوا بأوضاع لم تكن فيها مهاراتهم في الاتصال الداعم تفي بالغرض. ناقش مع المجموعة ما الذي كان يمكن أن يفيد في مثل هذه الحالات.

أسأل المشاركين ما هي مهارات الاتصال التي يحتاجون لتطويرها في سياق تقديم المساعدة.



أكمل القائمة بأمثلة مستمدة من مجتمعك المحلي.

يستطيع متطوع متمرس تلقى تدريباً أساسياً في مجال الدعم النفسي- الاجتماعي أن يقوم بتيسير مجموعات الدعم. كثيراً ما يستطيع أشخاص تعلموا التكيّف مع مشكلة معينة أن يصبحوا نماذج تمثيلية جيدة وميسّرين ناجحين عند تشكيل المجموعات. الفكرة في ذلك هي أن على المجموعة أن تصبح قادرة ذاتياً على الاستمرار مع مرور الزمن.



يحدث أحياناً أن بعض أفراد المجموعة يواجهون مشاكل في غاية الصعوبة ويتألمون ألماً يجعلهم غير قادرين على تولي تيسير المجموعة بأنفسهم. في مثل هذه الحالة، يجب أن يتم تيسير المجموعة من قبل مساعدين مختصين أو من قبل متطوعين حصلوا على تدريب إضافي.

تلخيص



اشرع في نقاش حول أهم النقاط الواردة في الوحدة التدريبية هذه واحرص على أن تدرج فيه أهداف الوحدة أيضاً:

- ما هي أهم أربعة عناصر أساسية في الإسعاف الأولي النفسي ولماذا هي مهمة؟
- ماذا يعني الاتصال الداعم؟
- ما هي المجموعات الداعمة وكيف تعمل؟

يمكن استكمال هذه الوحدة التدريبية بالعديد من الأنشطة الأخرى وممارسة الإصغاء التفاعلي والاتصال الداعم. إذا كان لديك متسع من الوقت لهذا الغرض إعمل على مساعدة المشاركين على تطوير مهارات الاتصال لديهم.

النشاط 5-8

جلسة عامة

دع المشاركين يطلعون على الشرائح الخاصة «بالمجموعات الداعمة» و«تيسير مجموعات الدعم» وأطلب منهم أن يعلقوا عليها.

اسأل المشاركين إذا كانوا قد شاركوا في مجموعات داعمة أو عملوا فيها. ما الخبرة التي اكتسبوها من العمل مع مجموعات الدعم؟ كيف انتفع أفراد المجموعة من ذلك؟

اطلب من المشاركين وضع قائمة بمجموعات الدعم المحتملة التي يمكن انشاؤها في مجتمعهم المحلي. اعقد مناقشة حول كيف يستطيع أفراد المجموعة أن من الاستفادة من ذلك.

دراسة حالة

حريق في منزل سيسيليا

بعد ظهر أحد الأيام العادية. أشعل انفجار حدث في قرية سيسيليا حريقاً هائلاً. لم يعرف أحد ما الذي أحدث الانفجار إلا أن عدة منازل في الجوار احترقت بشكل كامل. كان غالبية البالغين من سكان القرية قد ذهبوا للعمل في الصباح ولم يكونوا في منازلهم عندما اشتعلت النيران. أحد أطفال سيسيليا كان متوعكاً صحياً في الصباح وكانت قد قررت أن تذهب به إلى الطبيب. كانت كبرى بنات سيسيليا قد تخلفت عن المدرسة ولزمت البيت للعناية بالطفلين الآخرين.

عندما عادت سيسيليا إلى قريتها فوجئت بمنظر رهيب. التعرف على المنزل كان مستحيلاً. لم يبق من المنزل شيء. ركضت باتجاه الركام المشتعل أملاً في أن تجد أطفالها على قيد الحياة. كان العديد من المنازل حولها ما زال يحترق ورجال الإطفاء يجاهدون للسيطرة على ألسنة النار. عمد أحد رجال الشرطة إلى إيقاف سيسيليا قبل أن تتمكن من الاقتراب من المنزل واقتادها مع طفلها إلى مأوى قريب. كل ما كانت سيسيليا تفكر به هو الأطفال الذين تركتهم وراءها، إلا أن رجل الشرطة لم يستطع إخبارها بشيء. لكن في موعد لاحق من ذات اليوم، اكتشفت سيسيليا أن ثلاثة من أطفالها قد لقوا حتفهم في الحريق.



الوحدة التدريبية 6

الأطفال

النقاط التعلّمية

ينبغي أن يكون في مقدور المشاركين:

- إدراك قابلية الأطفال للتأذي بشكل خاص والتعلم كيف يمكن تقديم حماية أفضل لصالحهم.
- تحديد مختلف أنواع الإساءة إلى الأطفال ومعرفة ما يجب عمله في حالة الارتياب بوجود إساءة ما.
- إدراك ردود فعل الأطفال للضغط النفسي الشديد، لإساءة المعاملة وللحزن.

مقدمة

تبحث هذه الوحدة التدريبية في حماية الأطفال في الأزمات، وهي توضح أوجه التأذي الخاصة بالأطفال في ظل تلك الأوضاع وتحدد أنواعاً مختلفة من إساءة معاملة الأطفال والطرق التي يتجاوب فيها الأطفال مع الضغط النفسي في مختلف مراحل النمو لديهم. كما أن الوحدة تبين دور العاملين والمتطوعين فيما يختص بإجراءات حماية الأطفال.



ص 75 في الدليل

- الأطفال أكثر تعرضاً للتأذي في ظل الأوضاع المتأزمة. في سياق هذه الوحدة التدريبية، سوف نبحث في احتياجاتهم المختلفة وفي آليات التكيّف لديهم. تولي الوحدة اهتماماً خاصاً بموضوع إساءة معاملة الأطفال إذ أن مستويات الإساءة غالباً ما تسجل لسوء الحظ ارتفاعاً في ظل أوضاع الكارثة أو ما بعد الكارثة مما يضاعف من قابلية الأطفال للتأذي.



دراسة حالة

لا أمل في حياة افضل- العنف الجنسي في جمهورية الكونغو الديمقراطية

كانت فتاة مراهقة يطلق عليها اسم «سوسو» ضحية مرتين لهجمات اغتصاب من قبل مجموعات مسلحة في المناطق الخطرة من شرق جمهورية الكونغو الديمقراطية. تقول «سوسو» في للمرة الأولى، كان عمري 14 سنة. جاءوا في الليل واقتحموا منزلنا، ضربوا والدي واخذوا كل شيء له قيمة في المنزل وكان علينا أن نحمل الأشياء التي ينهبونها ونأخذها لهم إلى الغابة». عندها اقتيدت سوسو وفتاة أخرى إلى الغابة حيث جرى اغتصابهما.

«في عام 2006 عادوا من جديد قاموا باحتجاز زعيم القرية في أحد المنازل وأشعلوا به النار. ثم قاموا باغتصابنا فتاة بعد الأخرى. إنهم يكتشفون دائماً أين نختبئ وليست لدينا وسيلة لحماية أنفسنا. عقب الاغتصاب الأخير، أصبحت حاملاً. والدي توفي وعائلتي لا تملك وسائل لرعايتي. لحسن حظي، سمعت بأمر «ماما فيكو» وهي تبذل أقصى جهدها للعناية بي وبطفلي. لقد أصبحت حياتي شاقة ولا أمل أو إيمان لدي في أن تتحسن حياتي مستقبلاً. إني لا أستطيع الزواج الآن بعد أن أصبح لديّ طفل. لا أستطيع العناية به إذا أصيب بمرض أو حتى أن أطعمه أو أكسوه بشكل جيد».





النشاط 6-1

عمل من خلال مجموعات جلسة عامة.

الهدف

التعرف على جوانب التأذي لدى الأطفال.

المواد المطلوبة

أقلام وورق.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط واطلب منهم مجموعات زوجية. اطلب من المشاركين تدوين إجاباتهم وأعرضها في الجلسة العامة.

سؤال للمناقشة

لماذا يكون الأطفال أكثر عرضة من البالغين للتأذي أثناء الأزمة؟

في الجلسة العامة أضف النقاط التالية إذا لم تكن قد ذكرت:

- العمر.
- عدم النضج.
- محدودية الخبرة والمعرفة.
- الاعتماد على الآخرين.

ص 76 - 77 في الدليل

الاحتياجات الخاصة للأطفال

ملاحظة للمدرب! قبل عقد الجلسة التالية، يجب أن تستعلم إن كان البلد الذي تعمل فيه قد صادق على الاتفاقية الخاصة بحقوق الطفل.

من الأهمية بمكان أيضاً أن تستعلم إذا كانت الجمعية الوطنية التي تعمل معها لها سياسة خاصة بالطفل وما هو الموقف بالنسبة لحماية الأطفال وكيف يؤثر ذلك على الأنشطة مع الأطفال. هذه أسئلة من المرجح أن تطرح عليك وينبغي في كافة الظروف معالجتها خلال التدريب.



- الأطفال معرضون بشكل خاص للإيذاء سيما خلال الازمات وما بعدها. سننظر هنا في مختلف احتياجاتهم وفي آليات التكيف لديهم.



يكون الأطفال أكثر تعرضاً للإيذاء من البالغين خلال مرحلة الإغاثة التي تعقب الكارثة وذلك بسبب:

- ارتفاع مستوى الضغط النفسي في البيئة المحيطة مما يؤثر على سلوك العائلة.
- زيادة تواجد الغرباء الأمر الذي يزيد من مخاطر إساءة معاملة الأطفال واستغلالهم.
- غياب بنى الحماية والبنى الاجتماعية الخاصة بالأطفال.

يكون الأطفال أيضاً أكثر تعرضاً للإيذاء من البالغين خلال مرحلة التعافي التي تعقب الكارثة بسبب:

- انعدام مصادر الرزق والعمل مما يقود إلى اليأس والشعور بالإحباط لدى العائلات.
- زيادة مخاطر العنف الجنسي ضد الأطفال واستغلالهم – إذا جرى مثلاً دفع الأطفال إلى العثور على موارد للرزق.
- ازدياد نبذ الأطفال وإذلالهم وإرهابهم في ظروف ما بعد الكارثة.

ص 79 - 80 في الدليل

ردود الفعل الشائعة تجاه الضغط النفسي والحزن



تختلف ردود فعل الأطفال عن ردود فعل البالغين تجاه الضغط النفسي والحزن.

للأطفال ردود فعل تتفاوت تبعا لأعمارهم:

- من 0-2 سنتين– سريع الأنفعال، كثير البكاء، متشبث أو هامد.
- من 2-6 سنوات– كثيراً ما يشعر بالعجز وعدم القدرة، والخوف من الانفصال، أنشطة اللعب قد تشمل جوانب من الحدث المسبب للأزمة، إنكار وانكفاء، والتزام الصمت وتجنب رفاق اللعب والبالغين.
- تختلف ردود الفعل لدى الأطفال تبعاً لأعمارهم:



- من 6-10 سنوات– شعور بالذنب أو بالفشل، غضب، يتخيلات حول القيام بدور المنقذ، الانشغال انشغالاً قوياً بتفاصيل الحدث.
- من 11-18 سنة– استجاباته تماثل ردود فعل البالغين، سرعة في الغضب، تمرد على القواعد وانتهاج السلوك العدواني، فزع، اكتئاب، سلوك ينطوي على التهور، قد يحاول الانتحار.

النشاط 2-6

عمل من خلال المجموعات.

الهدف

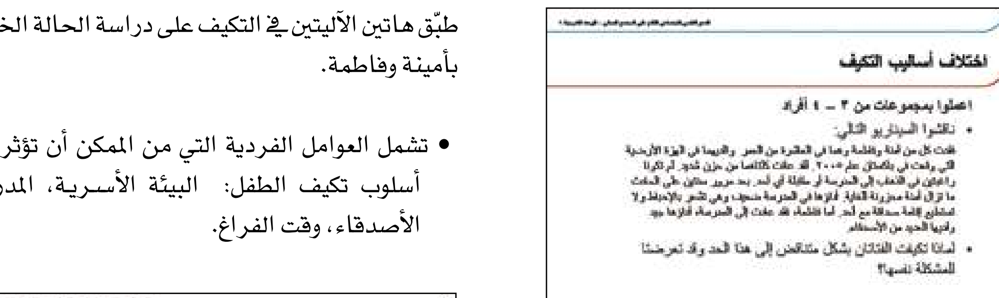
تعميق إدراك المشاركين بانفعالات الأطفال وبآليات التكيف لديهم.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. اطلب منهم تشكيل مجموعات مؤلفة من 3-4 أفراد. خصّص 10 دقائق لمناقشة حالة أمينة وفاطمة ولتدوين إجاباتهم ومن ثم عرضها في الجلسة العامة.

أسئلة للمناقشة

ضع قائمة بالأسباب التي من أجلها كان تجاوب كل من أمينة وفاطمة مختلفاً بهذا القدر.



هناك نوعان من أنواع التكيّف:

- تكيف يرتكز إلى العاطفة– تغيير القناعات، المدارك، ضبط العواطف والضغط النفسي.
- تكيف يرتكز على المشكلة– محاولة تغيير البيئة أو الوضع المسبب للمشكلة.





طبّق هاتين الآليتين في التكيف على دراسة الحالة الخاصة بأمينة وفاطمة.

- تشمل العوامل الفردية التي من الممكن أن تؤثر على أسلوب تكيف الطفل: البيئة الأسرية، المدرسة، الأصدقاء، وقت الفراغ.



يختلف تجاوب الأطفال عن تجاوب البالغين حيال فقدان أشخاص آخرين ذوي قيمة بالنسبة لهم.

في بعض الأحيان، تبدو ردود أفعالهم غريبة المنحى وغير متواصلة. كثيراً ما يظهرون مؤشرات تنم عن سلوك عدواني، قلق من الانفصال، انكفاء على الذات وإنكار.

هذه تعتبر ردود فعل طبيعية حيال فقدان أشخاص آخرين ذوي أهمية – بعد ستة شهور، من المفروض العودة إلى الروتين المعتاد.

خصائص فقدان أحد الأبوين لدى الأطفال:

- إدراك محدود لما هية الموت.
- محدودية القدرة على احتمال الألم العاطفي.
- محدودية القدرة على الحديث عن المشاعر.
- حساسية تجاه شعورهم بالاختلاف عن أقرانهم.



- راقب الطفل، قارنه بالأطفال الآخرين، راقب سلوكه وأسلوبه في اللعب، هل يبدي الطفل غضباً، إحباطاً أو خوفاً؟
- اتصل معه بأسلوب داعم– اطرح عليه أسئلة مفتوحة، غير حاسمة ولا تنطوي على إدانة أو حكم.
- قم بتقديم رعاية إضافية للطفل– اسمح له بقدر أكبر من الاعتمادية على الغير لفترة من الزمن، مثلاً عدم النوم بمفرده، الإبقاء على الإضاءة، زيادة الاتصال البدني عن القدر المعتاد.
- حافظ على الروتين المعتاد.
- قم بالإحالة إذا دعت الحاجة لذلك.







النشاط 6-3

العمل من خلال المجموعات.

الهدف

تطوير قدرات المشاركين على دعم مهارات التكيف لدى الأطفال.

المواد المطلوبة

ورق وأقلام.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. اطلب منهم تشكيل نفس المجموعات كما في التمرين السابق. خصص 15 دقيقة للمناقشة داخل المجموعة ودوّن الإجابات على أسئلة المناقشة ثم اعرض النتائج على الجلسة العامة.

سؤال للمناقشة

كيف كان بالإمكان مساعدة أمينة على التكيّف بصورة افضل؟

شدّد خلال الجلسة العامة على أهمية تقديم العون وعلى التكيّف في المجالات التالية:

- توفير المعلومات.
- الحديث عن المتوفى.
- الدعم من خلال اعتماد المراسم.

النشاط 6-4

عمل إضافي من خلال المجموعات.

الهدف

تطوير قدرات المشاركين في مساعدة الأطفال على التكيف عقب حدوث وضع متأزم.

المواد المطلوبة

اقرأ دراسة الحالة أمام المشاركين.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. اطلب منهم تشكيل مجموعات مؤلفة من 3 أفراد. خصّص 10 دقائق للعمل بالمجموعة. دع المشاركين يدوّنون إجاباتهم على السؤال ويعرضون ذلك في الجلسة العامة.

أمير له من العمر 9 سنوات. أخذ يبلل فراشه عقب الهزة الأرضية. في العادة يعتمر قبعة على رأسه وعندما يخلعها، تدرك لماذا يفعل ذلك. لقد عانى أمير من القلق منذ وقوع الهزة. عندما حدثت، شرع في شد شعر رأسه، ودائماً في نفس الموقع. الآن نستطيع أن نرى أن له بقعة صلعاء لامعة في رأسه.

سؤال المناقشة

كيف يمكن مساعدة طفل مثل أمير على التكيف؟

تابع الحالة في الجلسة العامة بإعطاء المشاركين تغذية راجعة ذات شأن بالنسبة لاستنتاجاتهم.

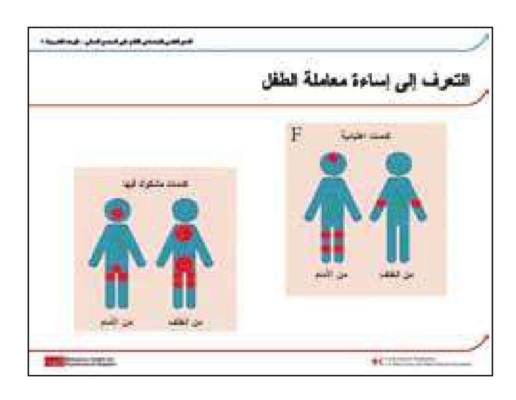


ص 77 - 79 في الدليل

العنف وسوء المعاملة



- سنتناول الآن الأنواع المختلفة من العنف وسوء المعاملة التي يمكن أن يتعرض لها الأطفال- خاصة في ظروف الكوارث.



النشاط 6-5

عصف فكري جماعي.

الهدف

حمل المشاركين على التفكير مليّاً بمختلف أوجه إساءة معاملة الطفل وبوقعها على الأطفال.

المواد المطلوبة

لوح أو لوحة قلابة.

سير النشاط

دوّن عبارة «إساءة معاملة الطفل» على لوح أبيض أو لوحة قلابة. قم بعملية عصف ذهني حول فهمهم لما هي إساءة معاملة الطفل. بعد ذلك، اطلب منهم تحديد مختلف أنواع الإساءة الجسدية والنفسية. خصص 5-10 دقائق للمناقشة. دع اللوحة القلابة ظاهرة للعيان على مدى الفترة المتبقية من وحدة التدريب واستخدمها استخداماً مرجعياً عند عرض الأمور.

تابع عملية العصف الذهني من خلال تحديد الأنواع المعتادة من العنف والإساءة التي يتعرض لها الأطفال:

- العنف الأسري هو أي عمل يلحق ضرراً جسدياً، أو جنسياً أو عاطفياً لشخص آخر في العائلة بما في ذلك ضرب الشخص أو تحقيره أو عزله.
- تتمثل إساءة المعاملة العاطفية في استمرار التهجم على كرامة الطفل. إنه عبارة عن سلوك مدمر نفسياً يقوم به شخص في موقع قوة سلطة أو ثقة.
- تقع إساءة المعاملة الجسدية عندما يتعمد شخص في موقع قوة أو موقع ثقة إلى جرح طفل أو التهديد بجرحه بفعل الضرب، الهز العنيف، الحرق، الضرب على الوجه أو الركل بالأرجل.
- الإهمال هو الإخفاق المتعمد في تلبية احتياجات الطفل الأساسية مثل المسكن، الطعام المغذي، الألبسة الكافية، التعليم، الرعاية الطبية، الراحة البيئة الآمنة، التمرين، الإشراف، المودة أو الرعاية.
- الإساءة الجنسية تقع عندما يقوم طفل مراهق أو شخص بالغ أكبر عمراً أو أكثر قوة باستخدام شخص أصغر منه عمراً أو أضعف قوة لأغراض جنسية. إن الأطفال وصغار السن لا يستطيعون الموافقة على عمل جنسي مع شخص بالغ لأنه ليست لديهم نفس القوة ونفس المعرفة الموجودة لدى الشخص الآخر.





اطلب من المشاركين أن يناقشوا ما الذي يتوجب عمله لحماية الأطفال.

ينبغي تطبيق مبدأ «حماية مصالح الطفل الفضلى» في جميع البرامج والخدمات الخاصة بالأطفال، وهذا يعني أن الاعتبار الأول في أي نشاط يجب أن يكون لأثر ذلك النشاط على راحة الطفل المعني. يعتبر هذا الأمر المسؤولية الرئيسية لجميع الموظفين والمتطوعين العاملين مع الأطفال ومع العائلات.

هناك وجهان اثنان لحماية الأطفال:

1. اتخاذ إجراءات عامة لحماية الأطفال.
2. التصرف في حالة الاشتباه بإساءة معاملة الطفل.



1. الإجراءات العامة الخاصة بحماية الأطفال:

- تسجيل جميع الأطفال لغاية 18 سنة من العمر.
- توثيق المعلومات الأساسية الخاصة بالأطفال.
- التعرف على جميع البالغين الذين يتعاملون مع الأطفال، سيما أولئك الأطفال الذين لا يرافقهم بالغون.
- تأكد من توفر الموافقة الرسمية على جميع العاملين مع الأطفال
- نبّه الشخص المسؤول إن كان هناك ما يثير القلق بشأن راحة الأطفال.
- تصديق الأطفال إذا قالوا انهم لا يشعرون بالأمان وأن لديهم مصادر قلق بشأن أشخاص معينين تذكر دائما أن سلامة الأطفال لها الأولوية.
- قدّم الدعم لكل طفل يعاني من خسارة أو من فجيعة بأحد الوالدين.
- وفر أسباب الراحة الآمنة للأطفال المفصولين عن عائلاتهم.
- أعط الأولوية لإعادة الروابط الأسرية للأطفال المفصولين عن أسرهم



2. تصرّف في حالة الارتياب بإساءة معاملة الطفل:

عندما يكون هناك اشتباه بوقوع الأساءة أو جرى الكشف عن إساءة، علينا أن نتصرف وفقاً لما يلي:

- أن نأخذ علماً بوضع الطفل وبمشاعره، اطلب الدعم والمساعدة وقدم تقريراً عن الوضع.
- أصغ باهتمام إلى ما يقوله الطفل. قم بطمأنة الطفل وضمان سلامته.
- دوّن الملاحظات– قم بتوثيق ما يقوله الطفل وما تصل إليه من خلال المراقبة.



تعتبر إساءة معاملة الطفل في معظم البلدان انتهاكاً للقانون.

تنص اتفاقية حقوق الطفل في المادة 19 منها أن الطفل يجب حمايته من «كافة أشكال العنف أو الضرر أو الإساءة البدنية أو العقلية والإهمال أو المعاملة المنطوية على إهمال وإساءة المعاملة أو الاستغلال بما في ذلك الإساءة الجنسية وهو في رعاية الوالدين والوصي القانوني (الأوصياء القانونيين) عليه أو أي شخص آخر يتعهد الطفل برعايته».

إذا كانت هناك إساءة معلومة أو مشتبه بها اشتباها منطقياً يجب الإبلاغ عن أسباب القلق بهذا الشأن إلى المشرفين، الموارد البشرية أو القيادة العليا في الجمعية الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر أو لغيرها من المنظمات. كذلك يمكن الاتصال بالخدمات الاجتماعية أو بأجهزة الشرطة.

النشاط 6-6

عمل من خلال المجموعات تليه جلسة عامة.

الهدف

تمكين المشاركين من التصرف العملي عند الاشتباه بوجود إساءة للطفل.

المادة المطلوبة

توزيع النشرة الخاصة بدراسة الحالة.

سير النشاط

اشرح الغاية من النشاط للمشاركين. اطلب من المشاركين تشكيل مجموعات من 4-5 أشخاص. بعد قراءة دراسة الحالة خصّص 15 دقيقة للمناقشة ومن ثم اعرض الاستنتاجات في الجلسة العامة.

سؤال للمناقشة

ما العمل الذي سيتخذه متطوع الصليب الأحمر والهلال الأحمر في هذا الموقف؟

دراسة الحالة

ميشا فتاة عمرها 10 سنوات تعيش في إحدى القرى. على مدى بضعة شهور، كانت تجيء بانتظام إلى مجموعة للأطفال أنشأتها جماعة من متطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر. إلا أنه لوحظ مؤخراً أنها بدأت تتغيب عن الاجتماعات في الغالب وأنها أصبحت أكثر انكفاءً. لاحظ أحد المتطوعين وجود كدمات على ذراعيها قبل بضعة أسابيع. عندما كان البعض يذهبون لدعوتها إلى المجموعة، كانت أمها تتردد في السماح لهم بالدخول، كان الوالد في الغرفة الأخرى ويبدو أنه كان يعاني من مزاج سيئ.

ملاحظة خاصة للمدرب

عندما تقوم بهذا النشاط وتطلب من المشاركين عرض استنتاجاتهم في الجلسة العامة ينبغي أن تكون الإجابات جاهزة لديك إلى جانب الإرشادات حول كيفية التصرف في مثل هذا الموقف. ناقش مع الجمعية الوطنية كيف يجب التعامل مع حالات من هذا النوع ومن هو الشخص المحوري فيما يخص موضوع حماية الطفل. أبلغ المشاركين أنه عندما يكون لديهم شك في الأمر، فإن عليهم دائماً الاتصال بمديرهم أو بمراقبهم.

تلخيص

اطلب من المشاركين، كل على حدة، تلخيص النقاط الرئيسية التي تمت تغطيتها وتدوينها على الورق. ثم قم بتقسيمهم إلى مجموعات من 4-5 أشخاص واطلب منهم مناقشة هذه النقاط والاتفاق على أهم ثلاثة رسائل تنطوي عليها هذه الوحدة التدريبية. بعد ذلك تقوم المجموعات بعرض رسائلها في الجلسة العامة.



الوحدة التدريبية 7



دعم المتطوعين والموظفين

الأهداف التعلّمية

ينبغي أن يكون في مقدور المشاركين:

- فهم أسباب الضغط النفسي لدى المتطوعين والموظفين في الصليب الأحمر والهلال الأحمر.
- التعرف على مؤشرات الاحتراق الوظيفي.
- القدرة على رعاية الزملاء ورعاية الذات.

مقدمة

تبحث هذه الوحدة التدريبية في أسباب الضغط النفسي لدى المتطوعين والموظفين في الأزمات وفي كيفية التعرف إلى المؤشرات الدالة على الضغط النفسي. وتقترح الوحدة الطريقة التي يمكن بها للزملاء وللإدارة المساهمة في توفير الراحة النفسية– الاجتماعية للعاملين وللمتطوعين وكيف يستطيع كل شخص أن يعتني بنفسه ويحول دون وقوع الاحتراق الوظيفي.

لماذا يتسم هذا الموضوع بالأهمية؟ اطرح هذا السؤال على المشاركين في مجموعة كبيرة ودوّن الإجابات على لوحة قلابة.

كثيراً ما يعمل المتطوعون والعاملون في الصليب الأحمر والهلال الأحمر في بيئات مفعمة بالضغط النفسي. وفي أحيان كثيرة، ينسون أنفسهم وبعضهم بعضاً بفعل اندفاعهم لمساعدة المستفيدين.

قم برواية قصة تبرز النقطة المطروحة في المقدمة.

ص 93-95 في الدليل

الضغط النفسي لدى المتطوعين والموظفين



النشاط 7-1

عمل فردي وجلسة عامة.

الهدف

تطوير فهم المشاركين لأسباب الضغط النفسي وردود الفعل عليه.

المادة المطلوبة

ورق وأقلام.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. خصّص عشر دقائق كي يدوّن المشاركون إجاباتهم على أسئلة المناقشة واعرض الاستنتاجات في الجلسة العامة.

أسئلة للمناقشة

ما الذي أثار الضغط النفسي لديك أو لدى الآخرين في فترة مفعمة بالتوتر؟
كيف كان التعبير عن الضغط النفسي؟

تابع الموضوع في جلسة عامة عن طريق تدوين النقاط الأساسية على لوحة قلابة وناقشها مع المشاركين.

كثيراً ما يعاني الموظفون والعاملون في الصليب الأحمر والهلال الأحمر الذين يعملون في بيئات متأزمة من الضغط النفسي والضغط.

خلافاً لما يعتقده الكثيرون، ليست التجارب العنيفة أو القاسية بحد ذاتها هي التي تتسبب بحدوث الضغط النفسي لدى الموظفين والمتطوعين. في كثير من الأزمات، يلمس العاملون بصفة مساعدين أن هناك معنى للمهام التي يقومون بها ومن خلال ذلك يستطيعون التكيف مع المواقف التي يتعرضون لها. بالمقابل فإن ردود الفعل تجاه الضغط النفسي لدى الموظفين والمتطوعين كثيراً ما تنشأ عن ظروف العمل وعن الجوانب التنظيمية مثل:

- غياب التوصيف الوظيفي.
- ضعف التأهب.
- غياب حدود للعمل والدعم.
- عدم كفاية الإشراف.
- الصعوبات المادية.
- المعضلات المعنوية أو الأخلاقية.
- طول مدة التعرض.
- الابتعاد عن المنزل/العائلة.
- الشعور بعدم الكفاية.

اتبع ذلك بعرض تعريف للاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي عبارة عن وضع انفعالي ناشئ عن امتداد فترة الضغط النفسي، هي تتميز بتوتر عاطفي مزمن واستنفاد للطاقة مع تراجع في الحماس للعمل والحفز عليه، تقلص في فعالية العمل، تراجع في الشعور بالإنجاز الشخصي مقروناً بالتشاؤم والاستخفاف.

النشاط 7-2

شدّد على الاستبيان. عمل فردي.

الهدف

حمل المشاركين على معرفة مستويات الضغط النفسي لديهم وكيفية تشخيص المؤشرات الدالة على الاحتراق الوظيفي.

المواد المطلوبة

قائمة مرجعية خاصة بالضغط النفسي (انظر في نهاية وحدة التدريب).

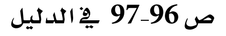
سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط. اطلب من المشاركين تعبئة الاستبيان. خصّص عشر دقائق لهذا الجانب ثم تجمعوا في الجلسة العامة، ناقش استنتاجات المشاركين دون الضغط على أي كان للحديث عن مستوى الضغط النفسي لديه. يجب أن تكون هذه المشاركة اختيارية.









رعاية المتطوعين والموظفين





في هـذا الجـزء، سوف ننظر في كيفية خفض مستوى الضغط النفسي والاحـتـراق الوظيفي لـدى الموظفين والمتطوعين.

من المرجح أن الموظفين والمتطوعين سيعانون بقدر اقل من الاحتراق الوظيفي إذا توفر لهم التالي:

- الإرشاد، الدعم، الاجتماعات المتكررة، الخصوصية والعمل بروح الفريق.
- الإشراف الداعم والإحالة.





الإشراف الداعم

يتمثل الـدور التقليدي للمشرفين في الضـمـان بـأن المتطوعين والموظفين يقومون بأداء الواجب وبذل مجهود متواصل وبالقدر المطلوب كما يتمثل بالحفاظ على جودة العمل ضمن إطـار معايير الإدارة. لكن على المشرفين أيضاً توفير الدعم العاطفي للمتطوعين وللعاملين ضمن فريقهم. بعبارة أخرى فإنه يتوقع من المشرفين رعاية المتطوعين والموظفين، والحفاظ عليهم كمورد بشري ووضع حد إلى أي مدى يمكن استغلال هذه الموارد.



العمل بروح الفريق

إن المشاركة التجارب المستفادة من العمل لها أثر في بناء الفريق وتسهم في الحيلولة دون حدوث المشاكل النفسية. قد تؤدي ردود الفعل التي تبقى دون تناول ومعالجة إلى زيـادة الضغط النفسي الـذي قد يتطور إلـى أزمـة. إن مشاطرة الصعاب مع أشخاص آخرين من شأنه تقليص أسباب سوء الفهم والتأويلات الخاطئة. كما أن بيئة يتم فيها تشجيع التعبير عن ردود الفعل والمؤثرات العاطفية تشجيعاً نشطاً سوف تضمن جودة الأنشطة وفعاليتها وكذلك رفاهية الموظفين والمتطوعين.



الإحالة

في بعض الأحيان قد يبدي العاملون والمتطوعون مؤشرات على ردود فعل تنم عن ضغط نفسي خطير أو غير ذلك من مشاكل الصحة العقلية. لذا يفترض في كل برنامج أن تكون له داخل الجمعية الوطنية آلية خاصة لتحويل الأفراد المحتاجين كي يلتقوا مساعدة متخصصة.



تشمل الأساليب الصحية للعناية بنفسك ما يلي:

- تحدث مع شخص تشعر أنك ترتاح إليه، صف له أفكارك ومشاعرك.
- أصغ إلى الآخرين وتبادل وجهات النظر معهم، ماذا يقولون عن الحدث وماذا يفكرون بشأنه.
- اعتن بنفسك عناية جيدة، كل جيداً، قيّد تناولك من الكحول والتبغ وحافظ على لياقتك البدنية.
- تجنب التوقعات بالكمال، فهي كثيراً ما تؤدي إلى خيبة الأمل والنزاع.
- لا تحاول إخفاء القلق أو قلة النوم.
- لا تطبب نفسك بنفسك– اسع للحصول على استشارة الطبيب.
- واصل أداء المهام الروتينية. أبلغ أقرانك وقادة فريقك بمشاعرك واحتياجاتك كي يتفهموا الوضع.



- ابحث لنفسك عن مخرج صحي، اكتب، قم بتمارين رياضية ومارس الموسيقى.
- خذ الأمور ببساطة – التكيف مع حدث شديد الإيلام يتطلب وقتاً.
- اطلب النصح من ذوي الاختصاص إذا كنت ما تزال تشعر بالانزعاج بعد مرور عدة أسابيع.

النشاط 7-3
عمل في اطار المجموعات

الهدف
حمل المشاركين على التفكير في أسباب الضغط النفسي والحلـول المحتملة في إطـار بيئة العمل الخاصة بهم ومن ثم وضع المعرفة والأساليب التقنية التي اكتسبوها موضع التطبيق العملي.

المادة المطلوبة
ورق وأقلام.

سير النشاط
اشرح للمشاركين الغاية من النشاط، اطلب منهم العمل في مجموعات زوجية. خصّص 15 دقيقة للنشاط.

أسئلة للمناقشة
- كيف يمكن التعامل مع أسباب الضغط النفسي التي حددتها؟
- ما هي أساليب الرعاية التي يمكنك الأخذ بها للتخفيف من وقع الضغط النفسي؟

ص 97-99 في الدليل

دعم الأقران



سوف نبحث الآن بشكل أكثر تفصيلاً في المساعدة التي يجري تقديمها من باب دعم الأقـران – على مستوى الأفراد والمجموعات سواء بسواء.



- الدعم يقدمه شخص له معرفة بالموقف.
- يمكن تقديم المساعدة خـلال فـترة قصيرة من الزمن.
- دعم الأقران السريع قد يحول دون نشوء مشاكل أخرى.
- الأشخاص الذين يعانون من الضغط النفسي قد يحتاجون لمساعدة قصيرة المدة وقد لا تكون لديهم مشاكل نفسية كبيرة.
- يساعد دعم الأقران الأشخاص على تطوير مهاراتهم الشخصية في التكيف.



النشاط 7-4

في جلسة عامة

الهدف

جعل المشاركين يدركون ما هو دعم الأقران.

اكتب عبارة «دعم الأقران» على لوحة قلابة واسأل المشاركين ماذا يفهمون من هذه العبارة. دوّن تعليقاتهم وقم بتلخيص العصف الذهني عن طريق كتابة تعريفكم المشترك للعبارة الظاهرة على اللوحة القلابة.

العناصر الأساسية هي الإصغاء باهتمام، وضوح الأدوار، عمل الفريق، حل المشاكل.

تابع العصف الفكري من خلال استعراض مزايا الاصطفاف في فريق مع الأقران.

- اسأل أفراد المجموعة هل يوافقون على البيان أم لا؟
- هل لذلك أية أضرار محتملة؟

إرشادات خاصة بدعم الأقران

- كن متواجداً بطريقة غير تطفلية. إذا كان شخص ما لا يريد التحدث فإن مجرد البقاء بالقرب منه قد تكون له أهميته.
- تدبر الوضع وقم بتحديد الموارد – ابحث عن مكان هادئ وحدد أشخاصاً ملائمين يستطيعون مد يد العون مثل العائلة، الأصدقاء، مصادر العون الطبي.
- قم بتوفير المعلومات – من بين العناصر الرئيسية للتحكم بالوضع توفير معلومات حول الموقف.
- ساعد في التأسيس لضبط الذات – عامل الشخص معاملة الزميل أو الصديق وليس معاملة الضحية.
- قدم التشجيع – من المهم التشجيع على تأويلات إيجابية على أن لا تكون منافية للواقع.
- حافظ على الخصوصية – هذا هو حجر الزاوية في مجال دعم الأقران (مثلما هو في كل أنواع الدعم الأخرى).
- قم بتوفير المتابعة – على أن يكون ذلك بصورة غير تطفلية.

استعرض الإرشادات وخصّص للمشاركين خمس دقائق لربطها ببيئة العمل الخاصة بهم. وأسأل: هل سيكون من الممكن تطبيقها؟ لماذا هي قابلة للتطبيق؟



دراسة حالة

الدعم الذي قدمه الأقران لبيتر

أنتم فريق من خمسة متطوعين جاءوا من مدينة كبيرة. الفريق منخرط في مجموعة من الأنشطة النفسية – الاجتماعية مثل الزيارات المنزلية، أنشطة اللعب والتمرين على امتداد الشهور الستة المنصرمة في أعقاب أزمة جرى خلالها حشد عدد كبير من المتطوعين. بيتر هو أحد أعضاء الفريق الأحدث عهداً وقد طرأ تغيير على سلوكه خلال الشهر الماضي. إنه يعمل بجد لكنه أصبح سريع الغضب ويشكو من الأرق. بات سائر أعضاء الفريق يجدون من الصعب التعامل معه. حاول أحدكم الحديث إليه مبلّغاً إياه أن كل أعضاء الفريق يشعرون أنه يعاني من الضغط النفسي، لكنه استشاط غضباً وطلب منه أن لا يتدخل فيما لا يعنيه.

النشاط 7-5

العمل في مجموعات زوجية تليه جلسة عامة

الهدف

جعل المشاركين يختبرون منافع دعم الأقران وممارسة مهارات دعم الأقران عملياً.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الغاية من النشاط.

اطلب من المشاركين تشكيل مجموعات زوجية وأن يقرروا من الذي سيقوم بتقديم دعم الأقران ومن الذي سيتلقى هذا الدعم.

يقوم متلقي دعم الأقران باختيار قضية ذات أهمية لأنشطته في الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

اطلب من المستمع أن يصغي بشكل تفاعلي وأن يطبق مهارات الاتصال الداعم. خصص 15 دقيقة للتمرين وخمس دقائق لكي يناقش الشريكان ما العناصر التي أدت إلى مساعدة المتحدث.

تابع الموضوع في الجلسة العلنية بالطلب من المشاركين أن يعلقوا على منافع دعم الأقران وعلى ما وجدوه ينطوي على مساعدة وعما استفادوا من التمرين.

نشاط إضافي

عمل من خلال مجموعات تليه جلسة عامة

الهدف

حمل المشاركين على التخطيط لكيفية التعامل مع أحد أعضاء الفريق وتقديم دعم الأقران له.

سير النشاط

اشرح للمشاركين الهدف من النشاط. قسّم المشاركين إلى مجموعات تتكون من أربعة أفراد. حدّد وقتاً لقراءة دراسة الحالة من قبل المشاركين (انظر في الأسفل) و15 دقيقة للمناقشة. دع الفريق يعرض أفكاره حول كيفية تقديم دعم الأقران في الجلسة العامة.

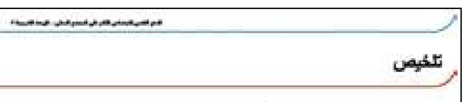
سؤال للمناقشة

ما هي أفضل وسيلة للتعامل مع زميل متطوع في ظل هذه الظروف؟ أي نوع من دعم الأقران يستطيع الفريق تقديمه إلى بيتر؟

خلال المناقشة العامة، يمكنك أن تسأل المشاركين عما إذا كانوا قد اختبروا موقفاً مشابهاً وما الذي عملوه وكان له نفع في تقديم دعم الأقران.
شدد على أنه بالرغم من صعوبة الوصول إلى حل، فإنه يجب اتخاذ إجراء لحماية المنتفعين والمتطوع نفسه سواء بسواء. وقد يكون من الضروري إشراك مديرين من الصليب الأحمر والهلال الأحمر في مرحلة ما.

تلخيص

عمل فردي وجلسة عامة.
اطلب من المشاركين تلخيص النقاط الرئيسية التي جرت تغطيتها وتدوينها بشكل فردي. بعد ذلك، وزعهم في مجموعات من 4 – 5 أشخاص واطلب منهم مناقشة النقاط والاتفاق على ثلاثة من أهم رسائل الوحدة التدريبية. من ثم اعرض تغذية الفريق الراجعة في



ص 93-95 في الدليل

استبيان قصير حول الضغط النفسي

التفسير: ليست هناك قواعد محددة لهذا المقياس. اعتماداً على مضمون المواد فإن علامة تقع ما بين 0 و15 توحي بأن الشخص يتكيف على الأرجح تكيفاً جيداً مع الضغط النفسي الذي ينطوي عليه عمله/عملها، في حين تشير علامة تقع ما بين 16 و25 إلى أن الشخص يعاني من إجهاد في العمل وأن من الحكمة بالنسبة له أن يتخذ إجراءاً وقائياً. وفيما توحي علامات تقع ما بين 26 و35 بحدوث احتراق وظيفي محتمل، فإن علامة تزيد على 35 توحي باحتراق وظيفي مرجح.

التعليمات: استخدم المقياس التالي لتقييم كل من الأعراض المذكورة أدناه من حيث مدى صحة هذه الأعراض بالنسبة لك على مدى الشهر المنصرم.

0 = إطلاقاً
1 = أحياناً
2 = في أحيان كثيرة
3 = بصورة متكررة
4 = دائماً تقريباً

1. هل تصاب سريعاً بالتعب؟ هل تشعر بالضغط النفسي في معظم الوقت حتى بعد أن تكون قد أخذت قسطاً وافياً من النوم؟
2. هل يزعجك الناس بطلباتهم وحكاياتهم عن أنشطتهم اليومية؟ هل تجعلك أسباب الإزعاج الصغيرة سريع الغضب أو نافد الصبر؟
3. هل يتزايد شعورك بأنك ميال إلى النقد والاستخفاف أو أنك محبط؟
4. هل ينتابك شعور بالحزن لا تستطيع إيجاد تفسير له؟ هل تجنح إلى البكاء أكثر من المعهود؟
5. هل تنسى المواعيد، الأوقات المحددة لإنهاء العمل، الممتلكات الشخصية؟ هل أصبحت شارد الذهن؟
6. هل قلت مقابلاتك لأصدقائك المقربين وأفراد عائلتك؟ هل تشعر أنك راغب بالبقاء لوحدك وتتجنب حتى أصدقائك المقربين؟
7. هل يبدو لك بأن القيام حتى بالأعمال الروتينية يمثل مجهوداً بالنسبة لك من المجهودات؟
8. هل تعاني من شكوى بدنية مثل ألم في المعدة، ألم في الرأس، رشوحات مزمنة، آلام وأوجاع عامة؟
9. هل تشعر بأنك مرتبك ومضطرب عند توقف النشاط اليومي؟
10. هل فقدت الاهتمام في أنشطة كنت في السابق تهتم بها أو حتى تستمتع بها؟
11. هل لديك حماس قليل لعملك؟ هل تشعر بأنك سلبي أو، تافه أو محبط في عملك؟
12. هل أنت أقل كفاءة مما تعتقد أنه يتعين عليك أن تكون؟
13. هل أصبحت تتناول كمية أكثر (أو أقل) من الطعام، تدخن سجائر أكثر، تتناول قدراً أكبر من الكحول أو المخدرات للتكيف مع عملك؟

العلامة الكلية

(اجمع العلامات للبنود من 1-13)

(مأخوذ عن «الاستبيان الخاص بالاحتراق الوظيفي الخاص بعامل الإغاثة» في التكيف مع الكوارث. وهو دليل من إعداد جون إيرينرايخ في عام 1999 لحساب منظمة «العاملون في الصحة العقلية بلا حدود» – 1999)



الملاحق

الملحق 1 – افتتاح ورشة العمل واختتامها

قبل العرض:

- قم بموائمة الوحدة التدريبية مع البيئة، إذا كان ذلك ضرورياً.
- اطبع البرنامج.
- اطبع النشرات المعدة للتوزيع.
- اطبع دراسة الحالات المطلوبة للوحدة التدريبية.
- قم بإعداد جدول زمني.
- تأكد أنك تستطيع عرض الأفلام، تشغيل الموسيقى واستخدام برنامج عرض باور بوينت.



يطرح التدريب في مجال القضايا النفسية– الاجتماعية بعضاً من التحديات الإضافية إذ أن الموضوعات المطروحة تتسم عادةً بالحساسية وكما أن المشاركين قد يستعيدون ذكرى اختبارات شخصية مؤلمة تنطوي على صدمات. على الميّسر أن يكون مثالاً جيداً في أداء دوره. هذا يعني أنه من الضروري بالنسبة له إظهار مهارات إصغاء جيدة، بث الاطمئنان لدى المشاركين وتيسير الدعم العاطفي تيسيراً إيجابياً داخل المجموعة.

من الأمور المهمة للغاية أن يكون هناك افتتاح جيد لورشة العمل واختتام ملائم لها كذلك.



المقدمة

- افتتح الاجتماع بمقدمة شخصية – تحدث عن خصائصك الشخصية، خلفيتك، لماذا تعتقد أن هذا الموضوع له أهميته. دع كل واحد من المشاركين يقدم نفسه. من الأساليب الأكثر عفوية في إطلاق ورشة العمل الاستعانة بأحد أنشطة كسر الجمود بحيث يتاح للأشخاص التعرف على بعضهم بعضاً والشعور بالارتياح لالتقائهم معاً. وهناك اقتراحات خاصة بأنشطة كسر الجمود مدرجة في القسم الأولي من الدليل.
- بيّن للمشاركين أن التعلم في موضوع الدعم النفسي – الاجتماعي ينطوي على إدراك للعمليات النفسية – الاجتماعية وأن له ارتباطاً بالمشاعر والتجارب الشخصية. وقد يقود ذلك إلى تأثر أحد أفراد المجموعة تأثراً عاطفياً وهو أمر مفهوم وقبول.



اعتماد القواعد بالمشاركة

- أوجد بيئة آمنة من خلال جعل المشاركين يعلمون أن الخصوصية ستظل مصانة. ما يقال في القاعة يبقى داخل القاعة.
- شدد على أن لكل شخص الحق في الكلام لكن لا أحد ملزم بأن يتكلم.
- حث المشاركين على التعبير عن اهتماماتهم وعلى مناقشة مختلف النقاط. يجب تقبل جميع المساهمات بطريقة تنطوي على التقدير.
- أوضح للمشاركين أنه عند الحديث عن المشاعر وردود الفعل الشخصية، ليس هناك ما هو صحيح أو خطأ.
- اعتمد قواعد للتعامل داخل قاعة الدراسة بالتعاون مع المشاركين.
- اجعل المشاركين يعون القواعد الأساسية للمجموعة ويعرفون ما هي توقعاتك (إذا كانوا لم يدوّنوها بأنفسهم).

– اطلب من المشاركين إغلاق هواتفهم المحمولة. إذا كان ذلك غير ممكن، فليضعوها في وضع الصمت احتراماً لبعضهم البعض.

– شدد على الالتزام بالمواعيد.

– وزع على المشاركين جدولاً زمنياً (يتصف بالمرونة) للبرنامج بكامله. ويفترض بالجدول أن يبيّن بوضوح كيف ستسير الجلسات وفترات الاستراحة ومواعيدها. شدد على أن مغادرة القاعة خلال قيام أحد المشاركين بإشراك الآخرين في اختبار شخصي يدخل في باب عدم الاحترام.

– أوضح للمشاركين أن المنتظر منهم طرح الأسئلة كلما ارتابوا في شيء أو لم يفهموه.

- اعرض البرنامج وناقشه مع المشاركين. هل كان هذا ما يتوقعون؟ هل هناك شيء يفضلون تمضية وقت أطول في بحثه؟ كن على استعداد لإدخال تغييرات في مثل هذه الحالة.

اختتام اليوم

ينبغي أن يشعر المشاركون أن يوم عملهم قد انتهى

- قم بتلخيص ما دار خلال اليوم
- اسأل إن كانت هناك أية استفسارات أو أسئلة
- قم بتلخيص شامل في نهاية اليوم
- قدم البرنامج المعد لليوم التالي

اختتام اليوم

- يجب أن يشعر المشاركون أن اليوم قد اختتم. لذا، فإن من المهم القيام بالتلخيص والمراجعة.
- في نهاية اليوم، قم بإيجاز محتويات اليوم، اسأل إن كانت هناك أية أسئلة ثم قم باستعراض برنامج اليوم التالي.
- دع المشاركين يقومون بالتلخيص في نهاية اليوم عن طريق سؤالهم، مثلاً، ما الذي كان له أشد الوقع عليهم خلال اليوم أو ما الذي يمكنهم أن يضعوه موضع تطبيق عملي بعد ورشة العمل مباشرة.



اختتام ورشة العمل

من الأهمية بمكان تخصيص وقت لاختتام ورشة العمل اختتاماً يجعل المشاركين على استعداد للرحيل وتطبيق جميع الأفكار الجيدة التي تلقوها في الورشة. من هنا، فإن إجراء التقييم خطياً أو شفوياً أمر له أهميته. وفيما يلي أفكار حول كيفية القيام بالتقييم:

- دع كل واحد من المشاركين يعبئ استبياناً للتقييم على غرار الاستبيان الموجود في الملحق 5 مثلاً.
- اعمل التقييم في الجلسة العامة عن طريق توجيه أسئلة كالتالية:

هل تعتقد أن معرفتك بالدعم النفسي – الاجتماعي قد تحسنت؟

هل حققت ورشة العمل توقعاتك؟

هل تعتقد أن أهداف ورشة العمل قد تحققت؟

هل كانت متابعة العروض ميّسرة أم كانت فيها صعوبة؟

ما الذي استمتعت به خلال الدورة؟

هل لديك أية مقترحات للارتقاء بمستوى الدورة؟

- دع المشاركين يشكلون دائرة واطلب منهم ذكر أهم ثلاثة أمور تعلموها أو أهم تجربة مروا به خلال التدريب.
- إذا جرى استخدام الاستبيان والتعليقات عليه خلال الجلسة العامة، دع المشاركين يعبئون الاستبيان أولاً وإلا فإن سير المناقشة العامة قد يؤثر على إجابات المشاركين.



الوداع

- قم بتوزيع قطعة ورق كبيرة الحجم مع أقلام على المشاركين. اطلب من المشاركين أن «يزوروا» بعضهم بعضاً وأن يدوّنوا الأمور التي تعلموها من الشخص الذي قاموا بزيارته وما يقدرونه في ذاك الشخص ويتمنونه له.
- قم بإعداد كلمة شكر ووداع موجزة تشكر فيها المشاركين على مشاركتهم وتعاونهم وتحثهم على مواصلة العمل الجيد. تحقق من أنهم قد حصلوا على كامل العناوين اللازمة للاتصال بك أو ببعضهم البعض (إذا رغبوا في ذلك) وحثهم على التواصل فيما بينهم بقدر الإمكان وعلى الاستمرار في تبادل الأخبار ووجهات النظر والتحديات. قم بتوزيع الشهادات عليهم واحرص على شكر كل شخص قدم المساعدة أثناء العملية.

من الأفكار الأخرى للقيام بالوداع:

- الاشتراك في ترديد أغنية معروفة جيداً في المجتمع المحلي.
- الدوران على المشاركين لوداع كل واحد منهم وداعاً شخصياً.
- الوقوف في حلقة دائرية وتبادل الوداع – عن طريق التشابك بالأيدي إذا كان ذلك ملائماً من حيث الأعراف.

هناك طرق عديدة أخرى للوداع تستطيع الاختيار من بينها. لكن احرص على اختيار شيء يتيح للمشاركين مغادرة دورة التدريب وهم يشعرون بأن التدريب قد انتهى على نغمة إيجابية ودافئة تشجع أفراد المجموعة على المحافظة على الروح الطيبة وأن يستخدموا ما تعلموه من خلال التدريب لما فيه صالح المجتمع المحلي وصالح أقرانهم.

الملحق 2 – العمل مع مترجمين

يعتبر التدريب في مجال الدعم النفسي- الاجتماعي عن طريق الاستعانة بمترجمين عملية لها صعوبة وتحتاج إلى إعداد جيد.
قد يكون من الصعب ترجمة مصطلحات وألفاظ نفسية– اجتماعية تصف المشاعر لأن المرادفات الدقيقة لوصف عاطفة محددة قد لا يكون لها وجود في اللغة التي تتم الترجمة إليها. كذلك فإن الاختلافات الثقافية في التعبير عن ردود فعل عاطفية أو نفسية- اجتماعية لها أثرها هنا أيضاً. من المهم بمكان أن يكون المترجم واعياً لذلك وأن يترجم المفاهيم والمشاعر بأكبر قدر ممكن من الدقة.

ولكي تضمن بأن تكون عملية الترجمة مبسطة إلى أكبر حد ممكن، فإن من المفيد أن يجرى توفير المواد المكتوبة وعروض «باور بوينت» ودورات التدريب للمترجم مقدماً. يجب ترجمة كل عروض باور بوينت والنشرات المعدة للتوزيع، قدر الإمكان، إلى اللغة المشتركة لأفراد مجموعة التدريب.

إذا كان هناك أكثر من مترجم واحد، فإن الإرشادات الخاصة بمعايير الاختيار المبينة تالياً قد تكون ذات فائدة. إذا كانت ورشة العمل تزيد في مدتها عن بضع ساعات أو إذا لم يكن هناك مترجمون محترفون (وهو ما يحدث غالباً)، فإن من الأفضل العمل مع أكثر من مترجم واحد - ذلك أن الترجمة عملية مجهدة وتكثر فيها الأخطاء نتيجة إصابة المترجمين بالتعب.

خلال التدريب

- حافظ دائماً على الاتصال البصري مع الشخص الذي يتحدث أو مع الشخص الذي تتحدث إليه وليس مع المترجم.
- استعمل لغة مبسطة.
- تحدث في جمل قصيرة إذا كنت ترغب في ترجمة مباشرة.
- تذكر أن تتوقف خلال الكلام.
- استوضح من المشاركين إن كانت الرسالة قد استوعبت.
- اترك فترة استراحة للمترجمين واجعلهم يتناوبون إذا كان ذلك ممكناً.

ناقش موضوع الجلسة مع المترجم/المترجمين مقدماً. ضعهم في صورة التدريب والغاية منه. ناقش الموضوعات بما يتيح للمترجم أن يطرح الأسئلة – تذكر أنه كلما كان المترجم ملمّاً بالموضوع وفاهماً له، كلما ارتقى مستوى الترجمة. شدد على أهمية الترجمة المباشرة دون إغفال أية معلومة أو إضافة أفكار أو آراء خاصة من عندك حيث أن هذا خطأ مألوف يقع فيه المترجمون غير المحترفين. كذلك، من المهم أن لا يعمد المترجم إلى زخرفة تعبيرات المشاركين عن مشاعرهم والروايات عن اختباراتهم الشخصية. شدّد على أنه إذا كان المترجم/المترجمة قد فاته أي شيء أو أنه لم يفهم شيئاً ما فهماً صحيحاً، فلا حرج عليه أن يستوضح الأمر.

من المهم لدى العمل مع مترجمين الانتباه إلـى الحاجة لوقت اضافي لإجراء الترجمة. إذا كان الوقت المخصص للترجمة أقصـر مـن المطلـوب، فـإن الترجمـة ستكون متسرعة وقد يضيع الوضوح في السياق. من المقدر أن في الإمكان تغطية ما نسبته 60% فقط من المواد عند الاستعانة بالترجمة مقارنة بما يتم من خلال التواصل المباشر بدون المترجمين.

وعلى غرار المشاركين تماماً، يستطيع المترجم أن يتأثر عاطفياً بالقصص التي يجري سردها. دع رد فعلك تجاه المترجم مماثلاً لـردك على أي مشارك (انظر الجزء السابق تحت عنوان «كيف يتم التعامل مع ردود الفعل العاطفية القوية»، ص- 18).

بقدر ما أمكن، من المهم أن تلتقي بالمترجم في ختام كل يوم لكي تتحقق مما يلي:

- هل شعر المترجم/المترجمة بأنه كان قـادراً على ترجمة كل شيء؟
- هل هناك موضوعات تحتاج إلـى التوضيح؟
- هل ينبغي تسيير الجلسات بصورة مختلفة لتسهيل عملية الترجمة؟
- هل وجد/وجدت صعوبة في الاستماع إلـى الأمثلة والحكايات؟

صفات المترجم الجيد لهذا الغرض هي:

- معرفة متعمقة باللغة الأجنبية.
- إدراك ما هو الدعم النفسي- الاجتماعي.
- الإلمام بالثقافات ذات الصلة.
- الانتباه للتفاصيل.
- الإلـمام بالمصطلحات النفسية- الاجتماعية والاسـتعداد لمزيد مـن البـحث إذا اقتضت الحاجة.
- التدريب أو الخبرة

الملحق 3 – مخطط ورشة العمل

مخطط ورشة العمل- اليوم 1

الجمعية الوطنية:

ترتيب القاعة:

التاريخ :

المدرب/ المدربون:

عدد المشاركين:

أهداف التدريب

- انخراط المشاركين في عملية التعلم.
- أن يتعرف المشاركون على مختلف أنواع الدعم النفسي- الاجتماعي.
- أن يكون في مقدور المشاركين تحديد الضغط النفسي وردود الفعل المعتادة عليه.

الوقت	الموضوع	الأنشطة	مواد الدعم
11.00 – 9.00	كلمة الترحيب وافتتاح ورشة العمل	تفتتح الجمعية الوطنية/المكتب الفرعي ورشة العمل	لوحة قلابة
		المقدمة	شارات الأسماء أو كرة
		لعبة خاصة بكسر الجمود: أشياؤكم المفضلة	
		قدم اقتراحات للقواعد الأساسية، ناقشها مع المشاركين	
		عرض أهداف ورشة العمل- مناقشتها مع المشاركين	
11.15 – 11.00	استراحة		
12.00 – 11.15	الوحدة التدريبية (1): الأزمات-والدعم النفسي الاجتماعي	عرض: الأزمات النشاط 1-2: ما الذي يجعل هذه الأحداث خطيرة؟	شرائح (باور بوينت)/الوحدة التدريبية (1) شرائح من 1-4
		النشاط 1-3: ما الذي يمكن أن يزيد من أثرها العاطفي + متابعة	حافظة النشرات لوحة قلابة- شرائح من 5-9
13.00 – 12.00	استراحة الغذاء		
14.45 – 13.00	مواصلة الوحدة التدريبية (1)	الأنشطة 1-4، 1-5، 1-6 النشاط 1-7: عرض- دور الموظفين والمتطوعين في الدعم النفسي- الاجتماعي	الشرائح 10-14 الشرائح 15-16
		تلخيص	الشريحة 17
15.00 – 14.45	استراحة		
17.00 – 15.00	الوحدة التدريبية (2):	النشاط 2-1 عرض: ما هو الضغط النفسي وردود الفعل الشائعة على الضغط النفسي الضغط النفسي والتكيف	الشرائح 1-5
		النشاط 2-2: الضغط النفسي الشديد وردود الفعل الشائعة	الشرائح 6-8

لاحظ أن مخطط ورشة العمل هذا يجب أن يكون بمثابة نموذج للاسترشاد به فقط. استخدم الرسم البياني في الصفحة الأخيرة لهيكلة التدريب وفقاً لاحتياجات وبيئة ورشة العمل الخاصة بك.

مخطط ورشة العمل- اليوم 2

الجمعية الوطنية:

ترتيب القاعة:

التاريخ:

المدرب/المدربون:

عدد المشاركين:

أهداف التدريب

- أن يفهم المشاركون الآليات المتصلة بالضغط النفسي الشديد ويتوافر لهم المزيد من القدرات في مجال دعم الآخرين.
- أن يفهم المشاركون آليات الخسارة والحزن ويرتفع مستوى تأهبهم لمساعدة أشخاص يمرون بأزمة.

الوقت	الموضوع	الأنشطة	مواد الدعم
9.00 – 9.30	متابعة موضوعات اليوم الأول	تحيات الصباح- استوضح عن الأفكار، الانطباعات والمشاعر المتولدة عن اليوم الأول.	
9.30 – 10.30	مواصلة الوحدة التدريبية (2)	أوجز مضمون اليوم الأول- جلسة للأسئلة والإجابات النشاط 2-3: استراتيجيات التكيف	الشرائح 9-12
		عرض: التكيف المساعدة – النشاط 2-4	الشرائح 13-14 اللوحة القلابة- الشرائح 16-19
10.30 – 10.45	استراحة		
10.45 – 11.15	متابعة الوحدة التدريبية (2)	النشاط 2-4: عرض: التحويلات	الشرائح 15-20
		تلخيص	الشريحة 21
11.15 – 12.15		النشاط 3-1 و3-2: عرض: ما هي الخسارة والحزن	باور بوينت/الوحدة التدريبية (3) الشرائح 1-8
12.15 – 13.00	استراحة الغداء		
13.00 – 15.00	متابعة الوحدة التدريبية (3)	خصائص عملية الحزن- النشاط 3-3	الشرائح 9 -11
		عرض: أربع توافقات عاطفية، العوامل التي تستطيع تعقيد عملية الحزن. مساعدة الشخص المحزون	الشرائح 12-15
		النشاط 3-5	الشرائح 16-17 دراسة حالة/ اللوحة القلابة
		النشاط 3-6: لعب أدوار + متابعة تلخيص	الشرائح 18 الشرائح 19
15.00 – 15.15	استراحة		
15.15 – 16.45	الوحدة التدريبية (4): الدعم النفسي- الاجتماعي	عرض: المجتمع المحلي وتكوين الفرد	شرائح (باور بوينت)/الوحدة التدريبية (4) الشرائح 1-4
		النشاط 4-1: معنى المجتمع المحلي	اللوحة القلابة
		النشاط 4-2: الانتماء إلى مجموعة	الشرائح 5
		عرض: المجموعات القابلة للتأذي في المجتمع المحلي النشاط 4-3: أثر الضغط النفسي في المجتمع المحلي-	الشرائح 6-8
		حالة السودان + متابعة	الشرائح 9- نشرة للتوزيع
16.45 – 17.00	تقييم منتصف الطريق	مناقشة عامة: هل المشاركون راضون لغاية الآن؟	

مخطط ورشة العمل- اليوم 3

الجمعية الوطنية:

ترتيب القاعة:

التاريخ:

المدرب/المدربون:

عدد المشاركين:

أهداف التدريب

- أن يصبح المشاركون قادرين على تمييز العناصر في أنشطة الدعم النفسي- الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي وعلى الأخذ بمقاربة قائمة على المجتمع المحلي في مجال عملهم.
- أن يصبح المشاركون قادرين على تقديم الإسعاف الأولي النفسي الأساسي وأن تتحسن قدراتهم في مجال مهارات الاتصال الداعم.

الوقت	الموضوع	الأنشطة	مواد الدعم
9.00 – 9.30	متابعة حول اليوم الثاني	تحية الصباح- استوضح عن الأفكار، الانطباعات والمشاعر المتولدة عن اليوم الثاني أوجز مضمون اليوم الأول- جلسة للأسئلة والإجابات	
9.30 – 10.45	مواصلة الوحدة التدريبية (4)	عرض: أنشطة الدعم القائم على المجتمع	الشرائح 10-12 الشرائح 13-14 نشرة للتوزيع (جدول)
		النشاط 4-4: رسم خريطة بالاحتياجات النفسية- الاجتماعية + متابعة	
10.45 – 11.00	استراحة		
11.00 – 12.00	مواصلة الوحدة التدريبية (4)	النشاط 4-5: التخطيط للأنشطة. ما هي الأنشطة الممكن القيام بها؟ خطوات التخطيط للأنشطة	الشرائح 15-20
		إيجاز	الشرائح 21
12.00 – 13.00	استراحة الغداء		
13.00 – 15.00	الوحدة التدريبية (5): الإسعاف الأولي النفسي والاتصال الداعم	عرض: متى تبرر الحاجة للإسعاف الأولي النفسي-	الشرائح 1-6
		النشاط 5-2 و 5-3: تقديم الإسعاف الأولي النفسي- الاجتماعي أو النشاط 4-5	حوار المشاركين ص68 والشرائح 7-8
		عرض: الاتصال الداعم	الشريحة 9
15.00 – 15.15	استراحة		
15.15 – 16.45	مواصلة الوحدة التدريبية (5)	النشاط 5-5: الاتصال الداعم	الشريحة 9
		النشاط 5-5: الاستجابة أثناء الأزمات	الشريحة 10
16.45 – 17.00	تقييم منتصف الطريق	مناقشة عامة- اسأل المشاركين إذا كان قد تم تعديل الإجراءات/المضمون طبقاً لرغباتهم خلال تقييم منتصف الطريق في اليوم السابق	

مخطط ورشة العمل- اليوم 4

الجمعية الوطنية:

ترتيب القاعة:

التاريخ:

المدرب/المدربون:

عدد المشاركين:

أهداف التدريب

- أن يفهم المشاركون المبادئ الخاصة بعمل الفريق والإرشاد.
- أن يصبح المشاركون على اطلاع بردود فعل الأطفال تجاه الازمات والخسارة وتجاه آليات التكيّف.
- أن يفهم المشاركون آليات العنف والإساءة للطفل.
- أن تتحسن قدرة المشاركين على دعم الأطفال.

الوقت	الموضوع	الأنشطة	مواد الدعم
9.00 – 9.15	متابعة اليوم الثالث	تلخيص مضمون اليوم السابق- جلسة أسئلة وإجابات	
9.15 – 11.00	مواصلة الوحدة التدريبية (5)	الاتصالات غير اللفظية. النشاط 5-6 أو النشاط الإضافي 5-6 + السلوك الأخلاقي	الشرائح 11-14
		عرض: الدعم بالهاتف ومجموعات الدعم	الشرائح 15-16
		تلخيص	الشريحة 17
11.00 – 11.15	استراحة		
11.15 – 12.15	الوحدة التدريبية (6)	عرض: لماذا الأطفال أكثر عرضة للتأذي؟ + النشاط 6-1	باور بوينت/الوحدة التدريبية (6)
		عرض: لماذا الأطفال أكثر عرضة للتأذي في أوضاع الأزمة؟	الشرائح 1-2
		عرض: ردود فعل الأطفال على الضغط النفسي والحزن	الشرائح 7-8
12.15 – 13.00	استراحة الغداء	النشاط 6-2: مختلف أساليب التكيف	الشريحة 9
13.00 – 15.00	مواصلة الوحدة التدريبية (6)	عرض: آليات التكيف لدى الأطفال	الشرائح 10-12
		كيفية تقديم التكيف عن طريق المساعدة	الشرائح 13-16
15.00 – 15.15	استراحة		
15.15 – 17.00	مواصلة الوحدة التدريبية (6)	النشاط 6-5: ما هي الإساءة للأطفال؟	الشرائح 17-19
		عرض: الإساءة للأطفال	الشرائح 20-22
		نشاط: كيفية التجاوب مع الإساءة للأطفال؟	الشريحة 23
		النشاط 6-6	الشريحة 24

مخطط ورشة العمل- اليوم 5

الجمعية الوطنية:

ترتيب القاعة:

التاريخ:

المدرب/المدربون:

عدد المشاركين:

أهداف التدريب

- أن يفهم المشاركون الظروف المسببة للضغط النفسي لدى المتطوعين والموظفين الذين يعملون في ظل ظروف صعبة.
- أن يعرف المشاركون كيف يدعمون أنفسهم والآخرين.

الوقت	الموضوع	الأنشطة	مواد الدعم
9.00 – 9.15	متابعة حول اليوم الرابع	تلخيص موضوعات اليوم السابق- جلسة أسئلة وإجابات	
9.15 – 10.30	الوحدة التدريبية (7): دعم المتطوعين والموظفين	عرض: الضغط النفسي لدى المتطوعين والموظفين النشاط 7-1	باور بوينت/الوحدة التدريبية (7) الشرائح 1-2، لوحة قلابة
		النشاط 7-2: استبيان الضغط النفسي	الشريحة -3 نشرة لتوزيع
		عرض: الظروف المسببة للإجهاد	الشرائح 4-5
10.30 – 10.45	استراحة		
10.45 – 12.15	مواصلة الوحدة التدريبية (7)	عرض: العناية بنفسك وبالآخرين	الشرائح 6-10
		عرض: دعم الأقران	الشرائح 11-12
		النشاط 7-4	لوحة قلابة
12.15 – 13.00	استراحة الغداء		
13.00 – 14.15		النشاط 7-5 والنشاط الإضافي دراسة حالة ص111	الشرائح 10-15
		إيجاز اليوم	الشريحة 16
14.15 – 14.30	استراحة		
14.30 – 15.30	متابعة وتقييم	استعراض سريع لمعظم القضايا الهامة فيجميع	
		الوحدات التدريبية.	
		فسحة لتوضيح القضايا الهامة.	
		مناقشة تقييم في الجلسة العامة (باستخدام الأسئلة	
		الواردة على الصفحة 25)	نشرات للتوزيع
		تقييم الأفراد لورشة العمل	
15.30 – 16.00	اختتام ورشة العمل	اختتام الورشة من قبل الجمعية الوطنية/المكتب الفرعي توفير المعلومات عن الخطوات التالية:	
		الوداع- وتبادل عناوين الاتصال	

مخطط ورشة العمل- اليوم

ترتيب القاعة

الجمعية الوطنية:

التاريخ :

المدرب/ المدربون:

عدد المشاركين:

أهداف التدريب

الوقت	الموضوع	الأنشطة	مواد الدعم

الملحق 4 – جدول المشاركين بالنشاط 4-4 من أجل تحديد الموارد المطلوبة لتلبية احتياجات المجتمع المحلي

احتياجات المجتمع المحلي	الموارد المتاحة	المهارات المتاحة	الموارد والمهارات غير المتاحة

الملحق 5 – نموذج التقييم

التاريخ
المكان

يرجى تدوين إجاباتكم على البيانات التالية باستخدام سلم الدرجات التالي:

ضعيف جداً		غير مرضي	مرضي		جيد			ممتاز
0	1	2	3	4	5	6	7	8

1	هل كان التدريب ملائماً بالنسبة لك كعامل في الصليب الأحمر والهلال الأحمر؟	
2	هل كان التمرين مخططاً له وجرى تقديمه تقديماً منطقياً؟	
3	أ– هل كان تعليم الجانب النظري ملائماً بالنسبة لك؟	
	ب– هل كان التعليم الخاص بالمهارات ملائماً لك؟	
4	هل كانت عناصر الجانب النظري وعناصر المهارات متوازنة بشكل جيد؟	
5	أ– هل غطى التمرين كل المواضيع المطلوبة؟	
	ب– هل احتوى دليل المشارك، والشرائح وغيرها من المواد على معلومات جيدة؟	
6	أ– هل غطت الأنشطة والمناقشات الموضوعات ذات الصلة؟	
	ب– هل وفرت الأنشطة والمناقشات طريقة جيدة للتعلم؟	
7	هل كانت التغذية الراجعة من المدرب بشأن الأنشطة وعمل المجموعة ذات فائدة؟	
8	تقييم وحدات التدريب (رجاء تقييم وحدات التدريب التي جرى تدريبكم فيها)	
	1. الأزمات والدعم النفسي– الاجتماعي.	
	2. الضغط النفسي والتكيف.	
	3. الخسارة والحزن.	
	4. الدعم النفسي– الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي.	
	5. الإسعاف الأولي النفسي والاتصال الداعم.	
	6. الأطفال.	
	7. دعم المتطوعين والموظفين.	
9	يرجى التعقيب حول مدى تطور قدرتك على تقديم الدعم النفسي– الاجتماعي. (رجاء بيان مجالات التعلم بالتحديد)	
10	رجاء الذكر أين من الممكن تخصيص وقت أطول لبعض الأنشطة.	
11	رجاء الذكر أين كان من الممكن تخصيص وقت أقل لبعض الأنشطة.	
12	أية تعليقات أخرى (رجاء الكتابة على ظهر الورقة عند الحاجة).	
13	إجمالي التقييم للمضمون (استخدم درجات اسلم الدرجات الواردة أعلاه).	
14	إجمالي التقييم للتقديم (استخدم درجات السلم بأعلاه).	

الملحق 5 – الموارد

1. الإجراءات المعيارية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

بالنسبة لكل أنشطة الصليب الأحمر والهلال الأحمر، هناك بعض الأعمال والإجراءات التنظيمية التي لا بد من إتمامها. وعند التخطيط لوضع برنامج خاص بالدعم النفسي- الاجتماعي، تسلك هذه الإجراءات مسار الدورة المعيارية لتطبيق البرامج.

1. قم بحصر الاحتياجات على نحو يبيّن الوضع الكامل عقب حالة الطوارئ ويظهر بشكل واضح الأولويات المحلية ويعرّف ما هي الرفاهة النفسية- الاجتماعية في بيئة معينة. في هذه المرحلة المبكرة، يجرى اتخاذ خطوات لتطوير مؤشرات تعبر عن الهدف الإجمالي لما يتوخى البرنامج تحقيقه.

2. قم بإعداد الإطار المنطقي للوثيقة الخاصة بالبرنامج التي تعبر عن منطق البرنامج وتشكل الأساس الذي يقوم عليه لتخطيط التنفيذ واعتماد أساليب المتابعة.

3. قم بتصميم ورسم خط الأساس الذي يوفر المعلومات عن نطاق البرنامج والتغييرات المرتقب احداثها خلال العمل. ويتضمن خط الأساسي وضعية المؤشرات المعتمدة في المرحلة السابقة للبرنامج.

4. خطط ونفذ عملية متابعة متواصلة على المؤشرات والجوانب الكمية والنوعية التي تنشأ خلال مرحلة التنفيذ (سواء كانت موضع تخطيط أم لا).

5. قم بإجراء تقييم يصف تنفيذ البرنامج ويقيس درجة النجاح الذي حققه في بلوغ الأهداف المحددة.

2. توجيهات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الخاصة بالصحة النفسية وبالدعم النفسي- الاجتماعي في حالات الطوارئ

تعتبر توجيهات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الخاصة بالصحة النفسية وبالدعم النفسي- الاجتماعي في حالات الطوارئ الأداة الرئيسية في مجال التخطيط لردود الفعل الدنيا حيال الأوضاع المتأزمة.

وقد طورت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات قائمة مرجعية للاستخدام الميداني لتوجيهات اللجنة الخاصة بالصحة النفسية وبالدعم النفسي- الاجتماعي في حالات الطوارئ (2008).

تتوفر الإرشادات والقائمة المرجعية للاستخدام الميداني على الشبكة:
www.humanitarianinfo.org/iasc/

3. فريق العمل النفسي- الاجتماعي

قام فريق العمل النفسي- الاجتماعي

http://www.forcedmigration.org/psychosocial

بتطوير عدد من الوثائق الإرشادية المتصلة بالمفاهيم الخاصة بتطوير أعمال التدخل النفسي- الاجتماعي.

4. المركز النفسي- الاجتماعي

أعمال التدخل النفسي- الاجتماعي. دليل خاص بتخطيط وتنفيذ البرامج النفسية- الاجتماعية. منشورات المركز النفسي- الاجتماعي (2009).

تتوفر تفاصيل خاصة بكل خطوة في دورة البرنامج ضمن المذكرة الإرشادية للمركز النفسي- الاجتماعي، حول كيفية تنفيذ الأنشطة النفسية- الاجتماعية عقب الكوارث.

كلتا الوثيقتين متوفرتان على الموقع الإلكتروني للمركز النفسي- الاجتماعي:

www.ifrc.org/psychosocial

تتوافر إرشادات مرجعية محددة لكل خطوة من خطوات الدورة في المواقع التالية:

تقييم الاحتياجات

(IASC Guideline)، صفحة 38-45

المؤشرات

مذكرة المركز النفسي- الاجتماعي بشأن المؤشرات متوفرة على الموقع الإلكتروني:

www.ifrc.org/psychosocial،

http://www.forcedmigration.org

الإطار المنطقي

دليل عملية التخطيط للمشروع- الاتحاد الدولي للصليب الأحمر 2002

http://participation.11omb.com/PCD/PPPhandbook.pdf

المتابعة

إرشـــادات اللـجنـة الـدائـمـة المشـتـركة بـين الـوكـالات

http://www.globalpolicy.org/ngos/aid/2007/0209goodenough.pdf

التقييم

الاتحـاد الـدولي للصليب الأحمر (2007)- الرقابة والتقييم

http://www.interventionjournal.com

جدول الأعمال العالمي للاتحاد الدولي (2008 - 2010)

أهدافنا

الهدف 1: تقليل عدد الوفيات والإصابات وآثار الكوارث.

الهدف 2: تقليل عدد الوفيات، والاصابات المرضية والآثار الناجمة عن الأمراض وطوارىء الصحة العامة.

الهدف 3: زيادة قدرات المجتمع المحلي، والمجتمع المدني والصليب الأحمر والهلال الأحمر على التعامل مع حالات الاستضعاف الأكثر الحاحاً.

الهدف 4: ترويج احترام النوع والتقليل من التعصب والتمييز والعزل الاجتماعي.

أولوياتنا

تحسين مستوى قدراتنا المحلية، والإقليمية والدولية على مواجهة الكوارث وطواريء الصحة العامة.

مضاعفة أعمالنا داخل المجتمعات المحلية المستضعفة في مجال الدعم الصحي، مكافحة المرض وتقليل خطر الكوارث.

إحداث زيادة هامة في برامجنا الخاصة بالإيدز واستقطاب الدعم.

تجديد مناصرتنا للقضايا الإنسانية ذات الأولوية لا سيما مكافحة التعصب، الوصم بالعار والتمييز واستقطاب الدعم للتخفيف من خطر الكوارث.

يقوم الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر بدعم الأنشطة الإنسانية للجمعيات الوطنية وسط السكان المعرضين للتأذي.

من خلال تنسيق الإغاثة الدولية في حالات الكوارث والتشجيع على دعم التنمية، يسعى الاتحاد إلى مكافحة الآلام الإنسانية والتخفيف منها.

يشكل الاتحاد الدولي والجمعيات الوطنية واللجنة الدولية للصليب الأحمر معاً الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر.

يتولى الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ترويج النشاطات الإنسانية للجمعيات الوطنية لدى الناس المستضعفين. ويسعى الاتحاد من خلال تنسيق أعمال الإغاثة الدولية أثناء الكوارث وتشجيع الدعم الإنمائي إلى منع الآلام الإنسانية والتخفيف من وقعها.

يشكل الاتحاد الدولي والجمعيات الوطنية واللجنة الدولية للصليب الأحمر مجتمعة حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر.



ISBN 978-87-92490-01-8

